

## دور خدمات النقل الجوي السياحي واثرها في تعزيز أبعاد رضا الزبائن- دراسة استطلاعية لآراء عينة من المسافرين في مطار البصرة الدولي

أ.م.د. حسن عودة غضاب

الجامعة التقنية الوسطى الكلية التقنية الادارية بغداد

Dr. Hassan Odah Ghdaab

Middle Technical University – Technical College of Management - Baghdad

[hassan85@mtu.edu.iq](mailto:hassan85@mtu.edu.iq)

المستخلص:

يختبر البحث الحالي خدمات النقل الجوي السياحي بوصفه المتغير المستقل والمتمثل بـ(الخدمات الارضية ، الخدمات الجوية ، الخدمات المضافة) ، في تعزيز أبعاد رضا الزبائن والمتمثلة بـ(الرضا عن الإجراءات ، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة) ، لعدد من المسافرين في مطار النجف الدولي، وقد تكونت عينة البحث من (48) فردا من السياح، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي- التحليلي، لغرض جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، واستخدمت استمارة الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بمتغيرات البحث وتكونت من (٣٠) فقرة والتي تم تحليلها باستخدام العديد من الوسائل الاحصائية، تم استخدام معامل الارتباط (R) لاختبار العلاقة بين المتغيرات، بالإضافة إلى اختبار (Z) لقياس معنوية هذه العلاقة. كما تم توظيف تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لفحص تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، واختبار (F) لتحديد معنوية نموذج الانحدار. علاوة على ذلك، تم الاعتماد على معامل التحديد ( $R^2$ ) لبيان مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير في المتغير التابع. ومن أهم الاستنتاجات التي خرجت بها الدراسة تحقق وجود علاقة ارتباط بين عناصر خدمات النقل الجوي السياحي وابعاد رضا الزبائن. واقترحت بعض المقترحات كان أهمها: اعتماد نظام دوري لقياس رضا الزبائن في مطار البصرة، من خلال الاستبيانات الإلكترونية أو الورقية، بما يتيح مراقبة الأداء المستمر وتحسين الجودة بناءً على التغذية الراجعة الكلمات المفتاحية: خدمات النقل الجوي السياحي ، عناصر خدمات النقل الجوي السياحي، رضا الزبائن، ابعاد رضا الزبائن.

Abstract:

The current research examines tourist air transport services as the independent variable—represented by (ground services, in-flight services, and value-added services)—in enhancing the dimensions of customer satisfaction, which include (satisfaction with procedures, satisfaction with staff, and satisfaction with the services provided). The study was conducted on a sample of 48 tourists at Al-Najaf International Airport. To achieve the objectives of the research, a descriptive-analytical approach was adopted for data collection, analysis, and hypothesis testing. A questionnaire was used as the primary tool for collecting data related to the research variables. It consisted of 30 items and was analyzed using various statistical methods. The correlation coefficient (R) was used to test the relationship between the variables, along with the Z-test to measure the significance of this relationship. In addition, multiple regression analysis was employed to examine the effect of the independent variables on the dependent variable, and the F-test was used to determine the significance of the regression model. The coefficient of determination ( $R^2$ ) was also used to indicate the extent to which the independent variables contribute to explaining the variation in the dependent variable. One of the key conclusions of the study was the existence of a correlation between the components of tourist air transport services and the dimensions of customer satisfaction. Among the main recommendations was the adoption of a periodic system for measuring customer satisfaction at Basra Airport, through electronic or paper-based questionnaires, enabling continuous performance monitoring and quality improvement based on

## **المقدمة:**

تعد خدمات النقل الجوي السياحي بمثابة العمود الفقري لنقل البضائع والركاب على مستوى العالم، وأيضاً هو أكثر مرونة وتطوراً في تحقيق الاتصال بين الشعوب والبلدان، فهو يساهم بفاعلية في الاطلاع على مختلف حضارات الآخرين وتبادل الثقافات ما بين الشعوب والدول، وشهد قطاع خدمات النقل الجوي السياحي تطوراً كبيراً في أواخر القرن العشرين ونتيجة لهذا التطور وزياد الطلب على هذه الخدمات وتطور صناعة الطائرات بشكل كبير وسريع وتطور التقنيات الذي ساهم في زيادة سرعتها وكفاءتها بالشكل الذي دفع بعض الدول إلى إمتلاك أساطيل جوية مدني وعسكرية، وأصبحت السمة الغالبة لنشاط المطارات الدولية السياحية في ظل المنافسة الحادة هي تقديم أفضل الخدمات للمسافرين على متن طائراتها من حيث الجودة والتميز والانفراد في الابتكار المتجدد للخدمة في كل رحلة، وأصبح من الضروري على المطارات ان ترتقي بأنواع الخدمات التي تقدم للزبائن انسجاماً مع رؤية ورسالة هذه المطارات، فالمطارات الناجحة اليوم هي التي تهتم برأي الزبون حول ما تقدمه، وتحرص على القياس الدوري لمستويات الرضا لديه ، وتبحث عن المشاكل المسببة لحالات عدم الرضا، كما تولي أهمية بالغة للشكاوي التي يقدمها باعتبارها فرصة لاكتشاف نقاط الضعف والمباشرة بالإجراءات التصحيحية ليتحول الزبون المشتكى إلى زبون وفي للمنظمة، وليس مطار البصرة الدولي السياحي بمعزل عن هذا الواقع، بل هو يسعى كغيره من المطارات الدولية السياحية إلى كسب رضا زبائنه بتقديم خدمات ذات جودة عالية تفوق متطلبات الزبائن وتوقعاتهم، إذ تم هيكلة البحث في أربع محاور، حيث تضمن المحور الأول منهجية البحث ، بينما جاء المحور الثاني لبيان الجانب النظري لخدمات النقل الجوي السياحي ورضا الزبائن ، أما المحور الثالث تناول الجانب العملي من حيث أهمية متغيرات البحث وابعاده وتحليل فرضيات البحث، وأخيراً جاء المحور الرابع ليعسل الضوء على الاستنتاجات والتوصيات.

## **المبحث الأول المنهجية العلمية للدراسة**

**توطئة:** تمثل منهجية البحث العلمي خارطة طريق تؤدي الى تحديد أهمية منهجية البحث، أي المسار الصحيح الذي ينبغي أن يكون عليه البحث، وانطلاقاً من هذه الأهمية لا بد أن ننتعمق بكافة التفاصيل والتي من شأنها تحقيق هدف البحث الحالي.

### **أولاً: مشكلة الدراسة:**

نظراً لأهمية خدمات النقل الجوي السياحي وأثره في تعزيز ابعاد رضا الزبائن وفي هذا السياق تتجلى لنا معالم إشكالية البحث والتي يمكن بلورتها في التساؤل الرئيسي (ما تأثير جودة خدمات النقل الجوي السياحي في تعزيز ابعاد رضا الزبائن) ، موضع الدراسة وتندرج ضمن هذه الاشكالية مجموعة تساؤلات:

١. التعرف على واقع تبني مطار البصرة الدولي لعناصر خدمات النقل الجوي السياحي.

٢. التعرف على مدى قيام مطار البصرة الدولي قيد البحث بتعزيز ابعاد رضا الزبائن.

٣. ما مستوى علاقة ودرجة تأثير عناصر خدمات النقل الجوي السياحي في تعزيز ابعاد رضا الزبائن.

**ثانياً: أهداف الدراسة:** في ضوء مشكلة البحث فأن الهدف الرئيس له معرفة دور خدمات النقل الجوي السياحي واثرها في تعزيز أبعاد رضا الزبائن في مطار البصرة الدولي، وكذلك معرفة نواحي القصور المسببة لعدم رضا الزبائن ، إلى جانب تقديم بعض الاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من طرف مطار البصرة الدولي وتحقيق رضا الزبائن من جهة أخرى، وتحسين تنافسية مطار البصرة الدولي من جهة أخرى.

### **ثالثاً: أهمية الدراسة:**

١. أهمية الدراسة بالنسبة للمطار البصرة الدولي:

- التعرف على عناصر خدمات النقل الجوي السياحي كأدوات تستخدم في تعزيز ابعاد رضا الزبائن في مطار البصرة الدولي عينة البحث.
- التعرف على الخدمات التي تستخدم داخل مطار البصرة الدولي عينة البحث.
- زيادة الوعي بأهمية تبني مطار البصرة الدولي عينة البحث لعناصر الخدمات لتعزيز ابعاد رضا الزبائن.

٢. أهمية هذه الدراسة بالنسبة للباحثين والمهتمين بمجالها:

- تمكين المهتمين بالبحث العلمي من التعرف على عناصر خدمات النقل الجوي السياحي واليات تبنيها في مطار البصرة الدولي عينة البحث.

- إعطاء المزيد من تسليط الضوء على مفهوم النقل الجوي السياحي والعناصر والتي أصبحت من المجالات المهمة.
- تكمن أهمية البحث في النتائج والتوصيات التي توصل اليها نتيجة التحليل الميداني، بصفتها اطارا عمليا يساعد مطار البصرة الدولي عينة البحث من تحقيق التنافس وتعزيز رضا الزبائن، وظرا لفلة الدراسات المحلية التي تناولت هذا الموضوع في الواقع العلمي.
- ٣. أهمية الدراسة بالنسبة للباحث:

- يأمل الباحث في أن تسهم الدراسة في زيادة معرفته العلمية العملية في هذا المجال من مجالات الادارة السياحية ولا سيما في مجال قطاع الطيران الدولي السياحي.
- ستشكل الدراسة نقطة الانطلاق نحو دراسات اخرى مستقبلية في مجال ادارة السياحة.

#### رابعاً: فرضية الدراسة التالية:

تتطوي الدراسة على فرضيتين رئيسيتين وعلى النحو الاتي:

**الفرضية الرئيسة الاولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر خدمات النقل الجوي السياحي وابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتية:

**الفرضية الفرعية الاولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الارضية وابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

**الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الجوية وابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المضافة وابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

**الفرضية الفرعية الرئيسة الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين عناصر خدمات النقل الجوي السياحي في ابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

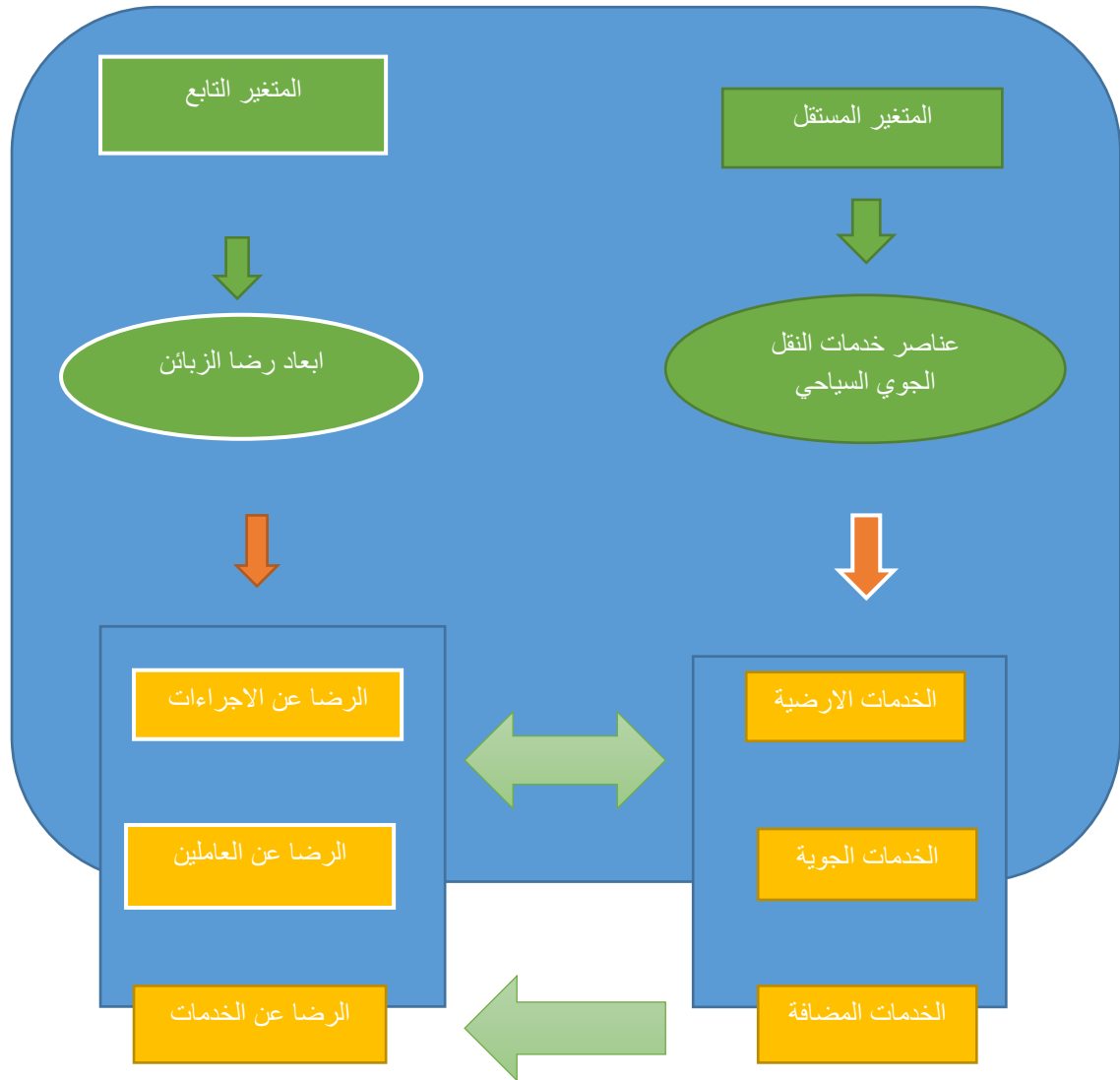
وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الاتية:

**الفرضية الفرعية الاولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات الارضية في ابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

**الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات الجوية في ابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات المضافة في ابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي.

خامساً: أنموذج الدراسة المقترح



شكل (١) انموذج الدراسة المقترح

سادساً: منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي لاختبار نموذجها وفرضياتها، وذلك من خلال دراسة وتحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين متغيراتها، بالاستناد إلى البيانات المتعلقة بمطار البصرة الدولي، الذي يمثل ميدان الدراسة، وعليه فيما يلي أهم الخطوات التي تم اعتمادها في ذلك:

• أساليب جمع البيانات: تم جمع المعلومات الخاصة بالدراسة من خلال:

١. المصادر العربية والأجنبية فضلاً عن الدوريات والرسائل والاطاريح الجامعية التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

١. استمارة الاستبيان: اشتملت على عدة أجزاء فقد اشتمل الجزء الأول على (٤) فقرات وهي موزعة على البيانات الشخصية بالإفراد المبحثين والمتمثلة بـ(النوع البشري او الاجتماعي، حسب الفئة العمرية، التحصيل الدراسي، تكرار الرحلات) ، فيما ركز الجزء الثاني من استمارة على المقاييس الخاصة بالمتغير المستقل (عناصر خدمات النقل الجوي السياحي) وقد اشتمل على (١٥) فقرة لقياسه ووزعت هذه الفقرات على المتغيرات التي اعتمدها الباحث في الجانب النظري، وكذلك في إنموذج الدراسة وبواقع (٥) فقرات لكل متغير وهي (الخدمات الارضية ، الخدمات الجوية ، الخدمات المضافة) ، كما واشتملت الدراسة على المقاييس الخاصة بالمتغير التابع (ابعاد رضا الزبائن) وقد اشتملت على (١٥) فقرة لقياسه وقد وزعت هذه الفقرات على المتغيرات التي اعتمدها الباحث في الجانب النظري والبالغ عددها (٣) متغيرات بواقع (٥) فقرات لكل متغير وهي (الرضا عن الإجراءات ، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة) ، وقد تم اعداد الاستبانة في ضوء الرؤية العلمية المتحققة من خلال استطلاع المصادر العلمية والمتمثلة بالجدول الاتي:

وصف متغيرات الدراسة في الاستبانة (١)

## مجلة الجامعة العراقية المجلد (٧٦) العدد (٣) حزيران لعام (٢٠٢٦)

| ت      | المتغيرات الرئيسية              | المتغيرات الفرعية        | تسلسل الفقرات في الاستمارة | عدد الفقرات | مصادر القياس                           |
|--------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------------------|
| الاول  | عناصر خدمات النقل الجوي السياحي | الخدمات الارضية          | X1-X5                      | 5           | المهدي وفاخر ومحمد، ٢٠٢٥               |
|        |                                 | الخدمات الجوية           | X6-X10                     | 5           | العجمي وابو نحول والبرديسي، ٢٠٢٤       |
|        |                                 | الخدمات المضافة          | X11-X15                    | 5           | عبد القادر، ٢٠٢٣<br>مولود ونادية، ٢٠٢٢ |
| الثاني | ابعاد رضا الزبائن               | الرضا عن الإجراءات       | Y16-Y20                    | 5           | الجنابي وكريم، ٢٠٢٥                    |
|        |                                 | الرضا عن العاملين        | Y21-Y25                    | 5           | مرزة، ٢٠٢٤                             |
|        |                                 | الرضا عن الخدمات المقدمة | Y26-Y30                    | 5           | وليد، ٢٠٢٣<br>زاوش، ٢٠٢٢               |

المصدر: اعداد الباحث في ضوء استمارة الاستبانة

كما وتم استخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي في تحديد درجة لكل فقرة وتدرج من (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق بشدة)، وتشير اجابات المبحثين (اتفق بشدة، اتفق) على قدرة تأثير عناصر خدمات النقل الجوي السياحي في تعزيز ابعاد رضا الزبائن في مطار البصرة الدولي عينة الدراسة، في حين تعتبر إجابات (لا اتفق بشدة، لا اتفق) على ضعف تأثير عناصر خدمات النقل الجوي السياحي في تعزيز ابعاد رضا الزبائن في مطار البصرة الدولي عينة الدراسة، وما كان بين ذلك (محايد) فإنه يعبر عن الاعتدال والوسطية لمتغيرات الدراسة.

والجدول الاتي يوضح اوزان الفقرات:

جدول (٢) أوزان مقياس ليكرت (Likert) الخماسي

| الإجابة | اتفق بشدة | اتفق | محايد | لا اتفق | لا اتفق بشدة |
|---------|-----------|------|-------|---------|--------------|
| الوزن   | ٥         | ٤    | ٣     | ٢       | ١            |

المصدر: اعداد الباحث

سابعاً: مجتمع الدراسة وعينته:- يمكن وصف مجتمع وعينه الدراسة كالآتي:

أ. وصف مجتمع الدراسة: تم اختيار مطار البصرة الدولي ميدانيا لإجراء الدراسة ولأسباب الآتية:

- يعد مطار البصرة الدولي من المطارات المهمة في العراق بشكل عام ومحافظة البصرة بشكل خاص، بالإضافة الى الدور الذي يلعبه من خلال:
  ١. دعم قطاع النفط والطاقة كونه يُستخدم بكثافة من قبل الشركات النفطية العالمية لنقل موظفيها ومعدات، مما يجعله محورياً حيوياً لدعم الصناعة النفطية.
  ٢. التبادل التجاري والاستيراد: حيث يسهم في تنشيط الحركة التجارية من خلال تسهيل الشحن الجوي.
  ٣. السياحة الدينية: البصرة قريبة من مدن مقدسة مثل النجف وكربلاء، لذا يخدم الزوار القادمين لأغراض دينية، خصوصاً في مواسم الزيارات الكبرى.
  ٤. دعم التنمية المحلية: حيث يعزز التنمية الاقتصادية في محافظة البصرة من خلال خلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة.
- أهمية الخدمات التي يقدمها مطار البصرة الدولي عينة الدراسة والتي تعد الاساس في دعم واستدامة قطاع الطيران السياحي في العراق.

والجدول (٣) يوضح نبذه مختصره عن مطار البصرة الدولي عينة الدراسة

نبذه مختصرة عن مطار البصرة الدولي عينة الدراسة

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| يُعد مطار البصرة الدولي ثاني أكبر مطار في العراق بعد مطار بغداد الدولي، ويقع في الجهة الجنوبية من مدينة البصرة. أنشئ المطار في ستينيات القرن العشرين، وشهد عمليات تطوير وإعمار واسعة خلال عقد الثمانينيات. وقد أُغلق لفترات طويلة نتيجة للظروف الأمنية التي رافقت حرب الخليج الأولى، وحرب الخليج الثانية، إضافة إلى غزو العراق عام ٢٠٠٣، أُعيد افتتاح المطار رسمياً في عام ٢٠٠٥، وكانت طائرة من طراز Boeing 727 قادمة من بغداد هي أول طائرة تهبط فيه بعد إعادة تشغيله. ومنذ منتصف عام ٢٠٠٥، بدأت الرحلات الجوية المحلية بالانطلاق بين البصرة وبغداد، يتكون المطار من مبنى رئيسي واحد بسعة سنوية تُقدّر بنحو مليوني مسافر، ويضم خمس جسور هوائية لوقوف الطائرات. كما يحتوي على مدرج بطول ٤ كيلومترات وعرض ٦٠ متراً، بالإضافة إلى طريق زوغان يبلغ طوله ٤ كيلومترات وعرضه ٤٥ متراً، وساحة مخصصة لوقوف الطائرات، ويضم المطار أيضاً مباني خاصة بالرقابة الجوية والاتصالات، وهو مجهز بكافة الأنظمة والأجهزة التقنية التي تضمن سلامة وأمن حركة الطيران. | الدراسة<br>البيانات<br>الدراسة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|

المصدر : جمهورية العراق، وزارة النقل سلطة الطيران المدني ، قسم التخطيط ، ٢٠٢٤ ، بيانات غير منشورة .

ب. وصف عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية تمثلت بمجموعة من المسافرين (الزبائن) في مطار البصرة الدولي، فقد تم توزيع (٥٠) استمارة استبيان استرجع منها (٤٨) استمارة حيث بلغت نسبة الاستجابة (0.96).

ثامناً: حدود الدراسة: وتحدد الدراسة الحالية بحدود وكالاتي:

١- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة بمطار البصرة الدولي.

٢- الحدود الزمانية للدراسة: لقد أنجزت عملية جمع البيانات وانجاز الإطار النظري للدراسة ما بين 2025/9/2 م ولغاية 2025/11/1 م.

٣- الحدود البشرية للدراسة: تتمثل الحدود البشرية للدراسة بالعينة المبحوثة والتي اختيرت بشكل (عشوائي) إذ بلغ حجم العينة (48) شخصاً في مطار البصرة الدولي ، وقد وزعت الاستبانة إلى العينة المذكورة بواقع (٥٠) استمارة استبيان استرجع منها (٤٨).

تاسعاً: اختبار صدق وثبات اداه الدراسة:-

تناولت الدراسة نتائج اختبار صدق وثبات مقياسها، وذلك من خلال تحليل الاتساق الداخلي لفترات الاستبانة، بهدف التحقق من مدى دقة وموثوقية إجابات أفراد عينة الدراسة. وقد تم ذلك في ضوء المتغيرات ذات الصلة بموضوع الدراسة، لضمان صلاحية الأدوات المستخدمة في قياس المفاهيم والعلاقات المفترضة ضمن نموذج الدراسة. جدول (٣) نتائج اختبار صدق وثبات مقياس الدراسة

| ت | متغيرات الدراسة                 | مجموع الفقرات | معامل الفا كرونباخ | نسبة الصدق والثبات (%) | معامل ارتباط التجزئة النصفية |
|---|---------------------------------|---------------|--------------------|------------------------|------------------------------|
| ١ | عناصر خدمات النقل الجوي السياحي | ١٥            | 0.8895             | %88.95                 | 0.8895                       |
| ٢ | ابعاد رضا الزبائن               | ١٥            | 0.8893             | %88.93                 | 0.8893                       |
| ٣ | كافة متغيرات الدراسة            | ٣٠            | 0.8894             | %88.94                 | 0.8894                       |

المصدر: من اعداد الباحث على وفق نتائج الحاسوب باستخدام برنامج spss. V.20

يتضح من خلال نتائج الاختبار الواردة في الجدول اعلاه ما يلي:

أ. ان جميع معاملات الفا كرونباخ (معاملات الصدق والثبات) لعناصر خدمات النقل الجوي السياحي وابعاد رضا الزبائن، وكذلك متغيرات الدراسة البالغة (0.8895,0.8893,0.8894) على الترتيب تعد مقبولة، بشكل كبير من الناحية الادارية والاحصائية، وتشير نسبة الصدق والثبات الى دقة مقياس الدراسة.

ب. إن جميع معاملات ارتباط التجزئة النصفية والبالغة (0.8895, 0.8893, 0.8894) للمتغيرات المدروسة تعد عالية جدا وتشير هذه الى دقة اجابات افراد العينة.

## **المحور الثاني:- الجانب النظري للبحث**

**أولاً:- خدمات النقل الجوي السياحي:-**

### **١. مفهوم خدمات النقل الجوي السياحي:-**

يمكن تعريف خدمات النقل الجوي السياحي على انها الخدمات التي تقام بين نقطتي (القيام والوصول) لدولتين أو أكثر فتتجاوز الحدود الإقليمية للدولة الواحدة (المهدي وفاخر ومحمد، ٢٠٢٥: 758). ويرى (الخفاجي، ٢٠٢٤: 98) بأنها أنشطة جوية تنظمها شركات الطيران أو وكالات السفر لنقل السياح إلى وجهاتهم الترفيهية، وتشمل الرحلات المجدولة أو الموسمية، وغالبًا ما تُصمم لتوفير الراحة، والخدمات الترفيهية، وأحيانًا بأسعار مناسبة لجذب السياح. أما (يسرى وأمال، ٢٠٢٣: 9) بأنها نشاط أو منفعة من قبل إدارة النقل الجوي إلى المسافرين وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها امتلاك سلعة ملموسة ولكن تقديمها يكون مدعوما بالسلع الملموسة كالطائرة، المطار، التذكرة. وعرف (مولود ونادية، ٢٠٢٢: 364) هي نوع من خدمات النقل الجوي التي تُخصص لنقل السياح من أماكن إقامتهم إلى الوجهات السياحية، سواء داخل الدولة أو خارجها، وتُعد عنصرًا أساسيًا في دعم قطاع السياحة. ويرى (وليد، ٢٠٢١: 53) بأنها مكونًا رئيسيًا في الاقتصاد السياحي، حيث تسهم في تقليل تكاليف التنقل، وزيادة تدفق السياح، ورفع العوائد الاقتصادية للدول المستقبلة للسياحة. وبموجب ما ذكر من مفاهيم لخدمات النقل الجوي السياحي حيث يعرفه الباحث بأنها خدمات تقدمها شركات الطيران ووكالات السياحة بهدف تلبية احتياجات المسافرين السياحيين من حيث الراحة، الترفيه، جودة الخدمة، والربط السلس بين المطارات والوجهات السياحية.

**٢. أهمية خدمات النقل الجوي السياحي:** تُعد من الركائز الأساسية في صناعة السياحة العالمية، لما لها من تأثير مباشر على الحركة السياحية الدولية والمحلية ، لذ يمكن تحديد الاهمية من خلال ما يأتي (المهدي وفاخر ومحمد، ٢٠٢٥: ٧٦٤)، (يسرى وأمال، ٢٠٢٣: 10) ، (رحمة، 2020: 40) ، (بومدين، ٢٠١٨: ٢٩٣) :

أ. تسهيل الوصول إلى الوجهات السياحية حيث انها تقلل من المسافات الزمنية بين الدول والقارات، وتتيح الوصول إلى الوجهات البعيدة أو المعزولة (مثل الجزر أو المناطق الجبلية).

ب. دعم الاقتصاد الوطني حيث تساهم في زيادة عدد السياح، مما ينعكس على إنفاقهم في الفنادق، المطاعم، والأنشطة السياحية، وتوفر فرص عمل مباشرة (في شركات الطيران) وغير مباشرة (في قطاع السياحة ككل).

ت. تنشيط السياحة الدولية حيث تُمكن من نقل أعداد كبيرة من السياح في وقت قصير، مما يعزز حركة السياحة الموسمية والدولية، وتشجع على الرحلات القصيرة المدى و"السياحة السريعة".

ث. تعزيز التبادل الثقافي حيث تتيح للسياح زيارة دول وثقافات مختلفة بسهولة، وتساهم في بناء جسور التواصل بين الشعوب.

ج. دعم الاستثمارات السياحية من خلال وجود مطار حديث وجيد البنية في منطقة معينة يجذب الاستثمارات في الفنادق، المنتجعات، والمشاريع الترفيهية، يُعد عاملاً مهماً في اختيار المستثمرين للوجهات السياحية.

**٣. عناصر خدمات النقل الجوي السياحي:** تُعد منظومة عناصر الخدمة في مطار البصرة الدولي نموذجًا متكاملًا يعكس التوافق في تنظيم سلسلة الإجراءات المتبعة ضمن النشاط السياحي، وتمثل الأعمال والخدمات المقدمة داخل المطار بُعدًا تواصلًا مترابطًا، يساهم في تحقيق تكامل واضح في تقديم الخدمة للملايين من عشاق السفر الجوي ومهما تنوعت وجهات السفر أو مناطق الوصول، فإن الخدمات المقدمة، رغم كونها إجراءات ضرورية للمسافرين، تترك لديهم انطباعًا سريعًا ومؤثرًا عند مقارنتها مع خدمات المطارات الأخرى، من هنا يحرص مطار البصرة على تلبية أدق احتياجات العابرين، ليس فقط بهدف تحقيق عوائد ربحية أو التنافس في سوق النقل الجوي، بل انطلاقًا من التزامه بتقديم خدمات إنسانية متعددة الأبعاد، تستند إلى فهم سلوك المسافرين وضمان رضاهم ، (زوين والاسدي والجناي، ٢٠٢٢: 2230). ويمكن تقسيم عناصر خدمات النقل الجوي السياحي في مطار البصرة الدولي الى :

أ. **الخدمات الارضية:** الخدمات الأرضية هي من أهم عناصر تجربة السفر الجوي، إذ تشكل الانطباع الأول للمسافر وتؤثر بشكل كبير في قراره بشراء التذكرة واستكمال رحلته مع شركة طيران معينة. وتشمل هذه الخدمات كافة الإجراءات والتسهيلات المقدمة للمسافر قبل صعوده إلى الطائرة،

وتمتد من لحظة وصوله إلى المطار وحتى صعوده على متن الطائرة ، (عبد القادر، ٢٠٢٣: ١٠). وفيما يلي أبرز النقاط التي تتمثل بها الخدمات الأرضية:

١. **خدمات الحجز وشراء التذاكر:** وتشمل إمكانية الحجز عبر الإنترنت، أو مكاتب بيع التذاكر، أو عبر وكلاء السفر، مع توفير معلومات دقيقة وواضحة حول الرحلة.
  ٢. **خدمات تسجيل الدخول:** وتشمل تسجيل الحقايب والحصول على بطاقة الصعود إلى الطائرة، سواء عبر مكاتب الخدمة في المطار، أو عبر الإنترنت أو أجهزة الخدمة الذاتية.
  ٣. **إجراءات الجوازات والتفتيش الأمني:** المساعدة في تسهيل المرور من خلال نقاط التفتيش الأمني والهجرة والجوازات، مع تقديم التوجيه اللازم للمسافرين.
  ٤. **نقل الأمتعة:** التعامل مع الأمتعة المسجلة، وضمان نقلها بأمان من نقطة التسجيل إلى الطائرة، والعناية بالأمتعة الخاصة مثل البضائع القيمة أو ذات الحجم الكبير.
  ٥. **خدمات الانتظار في الصالات:** تقديم صالات مريحة للمسافرين، خاصة لركاب الدرجة الأولى أو رجال الأعمال، مع خدمات ضيافة واتصال وإنترنت.
  ٦. **الإرشاد والمساعدة داخل المطار:** توفير موظفين مؤهلين لتقديم المعلومات والإرشاد للمسافرين داخل المطار، خاصة للمسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة، أو العائلات.
  ٧. **الإعلانات والمعلومات حول الرحلات:** تقديم معلومات دقيقة ومحدثة عن مواعيد الرحلات، وبوابات المغادرة، وأي تغييرات قد تطرأ.
  ٨. **النقل إلى الطائرة (الصعود):** تنظيم عملية صعود الركاب إلى الطائرة بسلاسة، سواء عبر الجسور الجوية أو الحافلات، مع التأكد من سلامة الركاب وحقايب اليد.
- كل هذه الإجراءات والخدمات تشكل سلسلة متكاملة تبدأ من لحظة التفكير بالسفر وتنتهي عند صعود الطائرة، وتعد عاملاً أساسياً في رضا المسافر عن تجربة السفر، (بومدين، ٢٠١٨: ٢٣٩).
- ب. **الخدمات الجوية:** هي المرحلة الثانية من نظام الخدمة في شركات الطيران، وتبدأ عند دخول المسافر إلى الطائرة وتستمر طوال الرحلة وحتى لحظة الوصول إلى المطار في وجهة المقصد. تُعد هذه الخدمات أساسية في تحقيق الراحة والرضا للمسافرين، كما تلعب دوراً مهماً في تقييم جودة شركة الطيران. وتشمل إجراءات الخدمات الجوية ما يلي:
١. **الاستقبال والترحيب على متن الطائرة:** يبدأ طاقم الطائرة باستقبال الركاب وتوجيههم إلى مقاعدهم، مع المساعدة في وضع الأمتعة اليدوية والتأكد من التزامهم بإجراءات السلامة.
  ٢. **شرح تعليمات السلامة:** تقديم عرض مرئي أو مباشر لتعليمات السلامة الواجب اتباعها أثناء الرحلة، بما في ذلك استخدام حزام الأمان، أقنعة الأوكسجين، ومخارج الطوارئ.
  ٣. **توفير وسائل الراحة:** مثل الوسائد، الأغذية، سماعات الرأس، ومستلزمات النوم، خاصة في الرحلات الطويلة أو على الدرجة الأولى ورجال الأعمال.
  ٤. **الخدمات الغذائية والمشروبات:** تقديم وجبات الطعام والمشروبات المجانية أو المدفوعة حسب سياسة شركة الطيران ودرجة الحجز، مع مراعاة الحاجات الغذائية الخاصة عند الطلب.
  ٥. **الخدمات الترفيهية:** توفير أنظمة ترفيه إلكترونية تشمل الأفلام، الموسيقى، الألعاب، والإنترنت (في بعض الطائرات)، بهدف تسليّة الركاب خلال الرحلة.
  ٦. **الاستجابة لطلبات الركاب:** تلبية احتياجات الركاب الخاصة، مثل الأدوية، التبديل بين المقاعد، أو توفير العناية للأطفال والمسنين أو ذوي الاحتياجات الخاصة.
  ٧. **المتابعة الدورية للركاب:** يقوم طاقم الطائرة بالمرور بشكل منتظم للاطمئنان على راحة الركاب والاستجابة لأي طارئ أو استفسار.
  ٨. **الإجراءات النهائية قبل الهبوط:** التأكد من ربط الأحزمة، رفع المقاعد والطاولات، إيقاف الأجهزة الإلكترونية، والتحضير لهبوط الطائرة بسلام.

٩. إجراءات الوصول: تشمل توديع الركاب وتوجيههم نحو بوابات الخروج أو مناطق استلام الأمتعة، مع تقديم المساعدة حسب الحاجة، (فوزي وحسين وعبد الوهاب، ٢٠١٨: 66).

تشكل هذه الخدمات التجربة المباشرة للمسافر مع شركة الطيران، ولذلك فإن جودتها تؤثر بشكل كبير على سمعة الشركة وولاء العملاء لها.

ت. **الخدمات المضافة:** هي مجموعة من الخدمات الإضافية التي تُقدّم للمسافرين إلى جانب الخدمات الأساسية (الأرضية والجوية)، وتهدف إلى تحسين تجربة السفر وتوفير مزيد من الراحة والمرونة. يمكن أن تُقدّم هذه الخدمات بشكل اختياري، وغالبًا ما تكون مدفوعة أو مخصصة لفئات معينة من الركاب، مثل ركاب الدرجة الأولى أو رجال الأعمال أو المسافرين المتكررين، (وليد، ٢٠٢١: 68). وفيما يلي أبرز الخدمات المضافة:

١. اختيار المقاعد المميزة: مثل المقاعد ذات المساحة الإضافية للأرجل، أو المقاعد القريبة من المخارج، أو في الصفوف الأمامية، ويمكن حجزها مسبقًا مقابل رسوم.

٢. خدمة الأمتعة الإضافية: إمكانية حمل أمتعة بوزن أو عدد أكبر من المسموح به مقابل رسوم إضافية، أو طلب خدمة نقل أمتعة خاصة (مثل الآلات الموسيقية أو معدات رياضية).

٣. الأولوية في الصعود والهبوط: خدمة تتيح للمسافر الصعود للطائرة أو النزول منها قبل باقي الركاب لتوفير الوقت والراحة.
٤. الدخول إلى صالات كبار الزوار: توفر أماكن مخصصة للراحة والعمل وتناول الطعام قبل الرحلة، وهي غالبًا مخصصة للمسافرين على درجات عالية أو تُشترى بشكل منفصل.

٥. خدمة التوصيل من وإلى المطار: تقديم وسيلة نقل خاصة أو مشتركة للمسافر قبل الرحلة وبعدها كجزء من باقة السفر.
٦. الوجبات الخاصة: مثل الوجبات النباتية، أو الوجبات الحلال، أو الوجبات الصحية، والتي يمكن طلبها مسبقًا بحسب احتياجات المسافر.
٧. الترفيه الإضافي أو الإنترنت: إمكانية استخدام الإنترنت على متن الطائرة أو الاستفادة من محتوى ترفيهي إضافي (بعض شركات الطيران تفرض رسومًا على هذه الخدمات).

٨. التأمين على السفر: عرض خيارات تأمين صحي أو تأمين ضد إلغاء الرحلة أو فقدان الأمتعة عند شراء التذكرة.
٩. خدمة الاستقبال والمرافقة في المطار: موظف مخصص لمرافقة المسافر عند الوصول أو المغادرة، خاصة في المطارات الكبيرة أو للمسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة، (مولود ونادية، ٢٠٢٢: 66).

هذه الخدمات تُعدّ عناصر جذب إضافية تُمكن شركات الطيران من التميّز في سوق تنافسي، كما تمنح المسافر حرية تخصيص تجربة سفره بما يناسب احتياجاته وميزانيته.

## **ثانيًا: رضا الزبائن:-**

١. **مفهوم رضا الزبون:** بأنه المحور الأساس لتوثيق العلاقة الترابطية الدائمة بين الزبون والمنظمة، وذلك لتحقيق القناعة لديه بأن المنتج أو الخدمة المقدمة إليه هو مطابق لتوقعاته وحاجاته، وتهدف منه المنظمة إلى بناء علاقات مستقبلية طويلة الأمد على أساس تبادل المنفعة بين الطرفين الأول الزبون يتحقق لديه الرضا التمام والمنظمة تحقق من ذلك ارباح معقولة، (محمد، ٢٠٢٥: 411). ويرى (المعموري، ٢٠٢٤: 556) بأنه مستوى السعادة التي يشعر بها الزبون حينما تلبّي المنظمة توقعاته. وأضاف (الأمين وعبد القادر، ٢٠٢٣: 25) بأنه المشاعر الإيجابية أو السلبية الناتجة من وجهة نظره اتجاه الخدمات المقدّمة له. أما (حياة وكهينة، ٢٠٢٢: 116) بأنه حصيلة التقييم الذي يقوم به الزبون للبدل المختار بعد استهلاكه، والذي ينتج عنه الأداء الفعلي للمنتج مساوي مع التوقعات المعقودة عليه أو يتفوق عليها. في حين (رندة، ٢٠٢١: 29) بأنه قناعة الزبون بإشباع حاجاته ورغباته نتيجة استخدامه لمنتجات وخدمات عامة معينة ودرجة الاستعداد لديه لإعادة التعامل معها في المرة القادمة. وبموجب ما ذكر من مفاهيم لرضا الزبون حيث يعرفه الباحث بأنه الحالة التي ينتقل منها الزبون والنتيجة التي يحصل عليها من خلال عملية المقارنة بين التوقعات التي كونها في ذهنه عن المنتج والاداء الذي حصل عليه بعد عملية الاستهلاك، مقابل الجهد المبذول والوقت والمال الذي ضحى به.

٢. **أهمية رضا الزبون:** أن لرضا الزبون أهمية كبيرة من خلال الدور الذي يلعبه في عالم المطارات الدولية السياحية والذي يعتبر المحور الرئيسي وجوهر المنافسة بين المطارات وهو ما يقوم بإعطاء الثقة لشركات الطيران التي لها المقدرة على تلبية احتياجاته ورغباته ويمكن توضيح أهمية رضا الزبائن من خلال ما يأتي: (جواد، ٢٠٢٥: ٧٥)، (حلموس وحلموس، ٢٠٢٤: 125)، (يسرى وأمال، ٢٠٢٣: 16).

- أ. عندما يكون الزبون راضيًا عن أداء المطار، فإنه يميل إلى نقل تجربته الإيجابية إلى الآخرين، مما يساهم في جذب زبائن جدد.
- ب. يتمتع المطار الذي يولي اهتمامًا كبيرًا لرضا الزبائن بقدرة أكبر على حماية موقعه أمام المنافسين، خاصة في ظل المنافسة السريعة والمتزايدة.

ت. يُعتبر رضا الزبون بمثابة تغذية راجعة هامة للمطار حول جودة الخدمة المقدمة، مما يدفع المطار إلى تحسين وتطوير خدماته بما يتناسب مع توقعات المستهلكين

ث. يسهم الزبون الراضي في زيادة وريادات المطار بمعدل (2.8) مره مقارنة بالزبون غير الراضي الذي يقلل من ايرادات المطار بحوالي (1.8) مرة.

ج. قدرة المطار على تحقيق رضا الزبون بخصوص الخدمة المقدمة من طرفه سوف تقلل من احتمال توجه الزبون إلى مطارات أخرى منافسه.

ح. الكشف عن مستوى أداء العاملين في المطار ومدى حاجتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلا .

٣. ابعاد رضا الزبون: تفترض الدراسة أن لرضا الزبون ثلاث ابعاد رئيسية من خلال ما يأتي: (الجنابي وكريم، ٢٠٢٥: 259)، (رميساء وكوثر، ٢٠٢٤: 28)، (يسرى وأمال، ٢٠٢٣: 17)، (حياة وكهينة، ٢٠٢٢: 116) .

أ. الرضا عن الاجراءات: هو مدى رضا المسافرين أو السائحين عن الخطوات والإجراءات التي يتبعونها أثناء رحلتهم الجوية ضمن إطار السفر السياحي، سواء كانت هذه الإجراءات قبل أو أثناء أو بعد الرحلة. ويشمل ذلك:

١. قبل الرحلة: ويتضمن:-

- سهولة حجز التذاكر عبر الإنترنت أو من خلال وكالات السفر.
- وضوح المعلومات المقدمة عن الرحلة (المواعيد، الوزن المسموح، الخدمات)، إلخ.
- الإجراءات في المطار (التسجيل، وزن الأمتعة، الجمارك، الفحص الأمني).

٢. أثناء الرحلة: ويتضمن:-

- راحة المقاعد ونظافة الطائرة.
- سلوك وتعامل طاقم الضيافة.
- توفر وسائل الترفيه والطعام وجودتها.

٣. بعد الرحلة: ويتضمن:-

- استلام الأمتعة بسهولة وسرعة.
- جودة خدمات الدعم والمساعدة في حال وجود مشكلة أو شكوى.
- الإجراءات الجمركية وخدمة العملاء بعد الوصول.

بمعنى آخر:

هو تقييم المسافرين لمدى كفاءة وراحة وسلاسة الإجراءات المرتبطة بالسفر الجوي لأغراض سياحية، ويُعد هذا التقييم مؤشراً مهماً على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات الطيران والمطارات والعاملين في قطاع السياحة.

ب. الرضا عن العاملين: هو مدى رضا أو تقبل المسافرين السياحيين لأداء العاملين في مختلف مراحل تقديم الخدمة الجوية، بناءً على سلوكهم، كفاءتهم، تعاونهم، واستجابتهم لاحتياجات الركاب، اما الجوانب التي يتضمنها هذا الرضا تشمل ما يلي:

١. السلوك المهني والأخلاقي: يشمل ما يلي

- مدى احترام العاملين للمسافرين.
- اللباقة، التهذيب، والابتساماة أثناء التعامل.
- السرعة في تقديم الخدمة.

• مدى كفاءة الموظفين في إنجاز المهام بسرعة ودون تأخير.

• قدرة العاملين على التعامل مع المشكلات أو الشكاوى.

• مدى استعدادهم للمساعدة والإجابة عن الاستفسارات.

ت. الرضا عن الخدمات المقدمة: هو مدى رضا المسافرين أو السائحين عن جودة وكفاءة وتكامل الخدمات التي تقدمها شركات الطيران ومرافق المطار خلال تجربة السفر الجوي السياحي، مقارنةً بتوقعاتهم واحتياجاتهم ، ويشمل هذا الرضا عدة عناصر رئيسية:

١. خدمات ما قبل الرحلة: تشمل على :

- سهولة حجز التذاكر وتأكيدها.
- وضوح المعلومات المقدمة عن الرحلة.
- جودة خدمة العملاء والمساعدة عند الاستفسار أو الشكوى.
- ٢. الخدمات في المطار: تشمل على:-
  - سرعة إجراءات الدخول والتفتيش.
  - توفر الخدمات المساندة (الاستعلامات، اللوحات الإرشادية، أماكن الانتظار).
  - النظافة والتنظيم داخل المطار.
- ٣. الخدمات على متن الطائرة: وتتضمن:-
  - نظافة الطائرة وراحة المقاعد.
  - تعامل طاقم الضيافة مع الركاب.
  - جودة الطعام والشراب.
  - توفر وسائل الترفيه والاتصال.
- ٤. الخدمات بعد الوصول: تشمل ما يلي:-
  - سهولة استلام الأمتعة.
  - سرعة الإجراءات الجمركية.
  - خدمات النقل من المطار.

بمعنى آخر:

هو تقييم المسافرين لمدى تلبي الخدمات المقدمة له أثناء رحلته السياحية عبر الطائرة لتوقعاته من حيث الراحة، التنظيم، الجودة، والاستجابة.

### المحور الثالث: الجانب العملي

أولاً: عرض النتائج وتحليلها:

أ. وصف افراد عينة الدراسة:

بهدف التعرف على خصائص وسمات افراد عينة الدراسة فقد شمل وصف عينة الدراسة الفقرات المبينة في الجدول (٢) وكما يلي:

**جدول (٢) وصف افراد عينة الدراسة**

| المتغير         | الفئة           | التكرار | النسبة  |
|-----------------|-----------------|---------|---------|
| النوع الاجتماعي | ذكر             | ٣٨      | 79.16 % |
|                 | انثى            | ١٠      | 20.83 % |
|                 | المجموع         | ٤٨      | ١٠٠ %   |
| العمر           | اقل من ٣٠ سنة   | ٦       | 12.5 %  |
|                 | ٣٠- اقل ٤٠ سنة  | ٢٣      | 47.91 % |
|                 | ٤٠ - اقل ٥٠ سنة | ١٤      | 29.16 % |
|                 | ٥٠ سنة فأكثر    | ٥       | 10.41 % |
|                 | المجموع         | ٤٨      | 100 %   |
|                 | أعدادي          | ٣       | 6.25 %  |
| المؤهل العلمي   | دبلوم           | ٧       | 14.58 % |
|                 | بكالوريوس       | ١٨      | 37.5 %  |
|                 | دبلوم عالي      | ٦       | 12.5 %  |
|                 |                 |         |         |

|             |    |        |
|-------------|----|--------|
| ماجستير     | ٩  | 18.75% |
| دكتوراه     | ٥  | 10.41% |
| المجموع     | ٤٨ | 100%   |
| أول مرة     | ٣٩ | 81.25% |
| أكثر من مرة | ٩  | 18.75% |
| المجموع     | ٤٨ | 100%   |

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة.

من الجدول (٢) نلاحظ ما يلي:

- فيما يخص غالبية النوع الاجتماعي العينة كانت من الذكور اذ بلغت النسبة المئوية لهم (79.16 %)، بينما بلغت نسبة الاناث 20.83 %.
- فيما يخص العمر كانت اقل من ٣٠ سنة اذ بلغت النسبة المئوية لهم 12.5 %، بينما ٣٠-٤٠ سنة بلغت النسبة المئوية لهم 47.91 %، في حين ٤٠-٥٠ سنة بلغت النسبة لهم 29.16 %، اما ٥٠ سنة فأكثر فكانت النسبة هي 10.41 %.
- اما المؤهل العلمي كانت اعدادي النسبة المئوية لهم 6.25 %، في حين بلغت النسبة المئوية لـ الدبلوم 14.58 %، في حين كانت النسبة المئوية للبكالوريوس 37.5 %، اما الدبلوم العالي فكانت النسبة المئوية لهم 12.5 %، اما الماجستير فكانت النسبة المئوية لهم 18.75 %، في حين الدكتوراه بلغت النسبة المئوية لهم 10.41 %.
- فيما يخص تكرار الرحلات بلغت النسبة المئوية لأول مره 81.25 %، اما النسبة المئوية لأكثر من مره فكانت النسبة المئوية لهم هي 18.75 %.

ب. وصف وتشخيص متغيرات الدراسة واختبار فرضياته:

يتم في هذا المبحث عرض التحليل الوصفي الاحصائي لمتغيرات الدراسة من خلال الادوات الاحصائية كالوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وعلاقات الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث المستقلة والمعتمدة واختبار الفرضيات، ومن خلال المحاور الاتية:

أولاً: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة: يتناول هذا المحور وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة، حيث انه يتضمن عرض البيانات التي أظهرتها استمارة الاستبيان وتحليل استجابات افراد العينة فيما يخص متغيري الدراسة عناصر خدمات النقل الجوي السياحي وأبعاد رضا الزبائن.

أ. وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة عن متغير عناصر خدمات النقل الجوي السياحي: والجدول (٣) يوضح المعدلات العامة للتوزيعات التكرارية والالوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر خدمات النقل الجوي السياحي

| عناصر خدمات النقل الجوي السياحي | مقياس الاستجابة |      |       |         |                | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الكفاية النسبية | معامل الاختلاف |
|---------------------------------|-----------------|------|-------|---------|----------------|---------------|-------------------|-----------------|----------------|
|                                 | اتفق تماماً     | اتفق | محايد | لا اتفق | لا اتفق تماماً |               |                   |                 |                |
| الخدمات الارضية                 | 29              | 34   | 22.8  | 10.1    | 3.7            | 3.75          | 1.082             | ٨٢%             | 0.304          |
| X1-X5 المعدل                    | 63.4            |      |       | 13.8    |                |               |                   |                 |                |
| الخدمات الجوية                  | 27.2            | 37.6 | 26.4  | 7.3     | 1.5            | 3.55          | 0.931             | ٨٤%             | 0.192          |
| X6-X10 المعدل                   | 64.8            |      |       | 8.8     |                |               |                   |                 |                |
| الخدمات المضافة                 | 20.1            | 41.4 | 28.9  | 8.8     | 0.98           | 3.71          | 0.895             | ٨٦%             | 0.167          |
| X11-X15 المعدل                  | 61.5            |      |       | 9.6     |                |               |                   |                 |                |
| المعدل العام                    |                 |      |       |         |                | 3.67          | 0.992             | ٨٤%             | 0.229          |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

- بلغ الوسط الحسابي المرجح لمتغير عناصر النقل الجوي السياحي الكلي (٣.٦٧)، وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣). أما الانحراف المعياري الكلي فبلغ (٠.٩٩٢)، مما يشير إلى تجانس البيانات وتوافقها كما بلغت الكفاية النسبية لإجابات عينة الدراسة حوالي (٨٤٪)، مما يعكس اهتماماً واضحاً من المشاركين بهذا المتغير، وهو ما انعكس إيجاباً على نتائج الاستبيان. ويظهر هذا بوضوح في أن جميع الأوساط الحسابية المرجحة للفقرات (X1-X15) تجاوزت الوسط الحسابي الفرضي، مما يؤكد اتساق وتوجه آراء العينة تجاه عناصر النقل الجوي السياحي.
- يشير الجدول (٣) إلى أن الوسط الحسابي المرجح لمتغير عامل الخدمات الأرضية بلغ (٣.٧٥)، وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣). أما الانحراف المعياري فقد سجل قيمة (١.٠٨٢)، بينما بلغت الكفاية النسبية لهذا المتغير حوالي (٨٢٪). كما بلغ معامل الاختلاف (٠.٣٠٤)، مما يعكس مستوى مقبولاً من التجانس والتفاوت في البيانات المتعلقة بهذا العامل، وهذا يعني أن لعينة الدراسة تصوراً واضح حول تقييم سرعة وكفاءة إجراءات تسجيل الوصول من خلال الموظفين المتعاونين أثناء تسجيل الامتعة واستلام بطاقة العصور في المطار عينة الدراسة والعمل على تدريب الموظفين في التعامل مع التأخير والفقدان والتلف وتعريف الزبائن باللوحات الإرشادية داخل المطار بالشكل الواضح.
- ويتضح من الجدول (٣) إن الوسط الحسابي المرجح لمتغير عامل الخدمات الجوية قد بلغ (3.55)، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (٣)، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.931) وبينما بلغت الكفاية النسبية لهذا المتغير بلغت (84%) وأما معامل الاختلاف فقد بلغ (0.192)، وهذا يعني أن مطار البصرة الدولي لعينة الدراسة تصوراً واضح لأهمية الخدمات الجوية في الخدمة الجوية من وإلى مطار البصرة الدولي يساهم في تعزيز عناصر النقل الجوي السياحي والعمل على حل كافة المشاكل على متن الطائرات، من خلال تحسين مستوى الخدمات من أجل الشعور بالأمان والراحة على متن الرحلة.
- ويشير الجدول (٣) إن الوسط الحسابي المرجح لمتغير عامل الخدمات المضافة قد بلغ (3.71)، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (٣)، أما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.895) وبينما بلغت الكفاية النسبية لهذا المتغير بلغت (86%) وأما معامل الاختلاف فقد بلغ (0.167)، وهذا يدل أن مطار البصرة الدولي لعينة الدراسة تصوراً واضح لأهمية الخدمات المضافة في عناصر خدمات الجوي السياحي من خلال تقديم خدمات إضافية داخل مطار البصرة الدولي تساهم في تعزيز عناصر النقل الجوي السياحي وتتسم بالنظافة والراحة في صالة الانتظار والعمل على تقديم خدمات لمساعدة كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.
- ب. وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة عن متغير أبعاد رضا الزبائن والجدول (٤) يوضح المعدلات العامة للتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد رضا الزبائن.

| مقياس الاستجابة | أبعاد رضا الزبائن |               |       |
|-----------------|-------------------|---------------|-------|
|                 | اتفق تماما        | اتفق          | محايد |
| الوسط الحسابي   | لا اتفق           | لا اتفق تماما |       |
| 3.61            | 1.9               | 8.4           | 35.8  |
|                 | 10.3              |               | 33.3  |
| 3.27            | 4.4               | 15.7          | 20.6  |
|                 | 20.1              |               | 53.9  |
| 3.89            | 0.02              | 0.07          | 15.7  |
|                 | 0.09              |               | 21.1  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 | 0.73              |               | 36.8  |
| 3.59            | 0.18              | 0.47          | 15.7  |
|                 |                   |               |       |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS).

بلغ الوسط الحسابي المرجح لمتغير أبعاد رضا الزبائن الكلي (٣.٥٩)، وهو أعلى من الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣). أما الانحراف المعياري الكلي فقد بلغ (٠.٩٦٧)، مما يشير إلى تجانس البيانات. كما بلغت الكفاية النسبية لإجابات العينة حوالي (٨٢٪)، وبلغ معامل الاختلاف

(٠.١٩٢)، مما يدل على اهتمام أفراد العينة بهذا المتغير وانعكاسه الإيجابي على إجاباتهم. ويلاحظ وضوح ذلك من خلال تجاوز جميع الأوساط الحسابية المرجحة للفقرات (Y1-Y15) للوسط الحسابي الفرضي، مما يؤكد اتساق آراء العينة واهتمامها بأبعاد رضا الزبائن.

- يشير الجدول (٤) إن الوسط الحسابي المرجح لمتغير الرضا عن الإجراءات قد بلغ (3.61) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (3)، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.960) وبينما بلغت الكفاية النسبية لهذا المتغير بلغت (80%) وأما معامل الاختلاف فقد بلغ (0.199)، وهذا يعني أن لعينة الدراسة تصورا واضح حول أهمية بعد الرضا عن الإجراءات كإحدى ابعاد رضا الزبائن وهذا يتم من خلال وضوح التعليمات المتعلقة بإجراءات السفر داخل المطار والمتمثلة بإجراءات الدخول والخروج من المطار واضحة وسهلة الفهم من خلال تحسين الإجراءات والتي تسهم في جذب الزبائن لمطار البصرة الدولي.

- ويتضح من الجدول (٤) إن الوسط الحسابي المرجح لمتغير بعد الرضا عن العاملين قد بلغ (3.27)، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (٣)، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (1.044) وبينما بلغت الكفاية النسبية لهذا المتغير بلغت (84%) وأما معامل الاختلاف فقد بلغ (0.198)، وهذا يدل على أن لعينة الدراسة تصورا واضحا لمدى أهمية تحقيق الرضا عن العاملين لإحدى ابعاد تحقيق الرضا لدى الزبائن وهذا يكون من خلال حسن تعاملين العاملين، ولطفهم، في تعاملهم مع المسافرين واستجابتهم لاحتياجاتهم وتواجدتهم دائما على راس اعمالهم وتقديدهم الاجابات بالشكل الواضح.

- ويشير الجدول (٤) إن الوسط الحسابي المرجح لمتغير بعد الرضا عن الخدمات المقدمة قد بلغ (3.89)، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (٣)، وأما الانحراف المعياري فقد بلغ (0.897) وبينما بلغت الكفاية النسبية لهذا المتغير بلغت (81%) وأما معامل الاختلاف فقد بلغ (0.181)، وهذا يدل على أن لعينة الدراسة تصورا واضحا لمدى لأهمية تحقيق الرضا عن الخدمات المقدمة للزبائن كإحدى ابعاد تحقيق الرضا لدى الزبائن المتعاملين مع مطار البصرة الدولي عينة الدراسة وهذا بدأ واضحا من خلال تقدم المطار خدمات متنوعة وذات وموثوقية عالية للمسافرين في صالة المطار وتعامل يتعامل رجال الأمن بشكل لائق ومهذب مع المسافرين.

**ثانيا: علاقات الارتباط بين عناصر النقل الجوي السياحي وابعاد رضا الزبائن في مطار البصرة الدولي قيد الدراسة:-**

يتناول هذا المحور اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل الارتباط البسيط، يليه اختبار معنوية معاملات الارتباط عبر اختبار (Z). تُعتبر العلاقة معنوية إذا كانت قيمة (Z) المحسوبة أكبر من أو تساوي قيمة (Z) الجدولية. أما إذا كانت قيمة (Z) المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، فإن العلاقة تُعتبر غير معنوية عند مستوى دلالة (1%).

أ. اختبار الفرضية الفرعية الاولى: من أجل قبول الفرضية أعلاه أو عدم قبولها تم اختيار قيمة معامل الارتباط البسيط باستخدام اختبار (Z) من أجل التعرف على معنوية العلاقة بين الخدمات الارضية (X1) ورضا الزبائن بأبعاده (Y1, Y2, Y3) إذ يوضح الجدول (5) علاقات الارتباط بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة (\*).

جدول (٥) نتائج علاقات الارتباط بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة (\*)

| المتغير المستقل    | المتغير المعتمد                                                               | ابعاد رضا الزبائن                 |                         |                             | رضا الزبائن<br>Y |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------|
|                    |                                                                               | الرضا عن<br>الخدمات<br>المقدمة Y3 | الرضا عن<br>العاملين Y2 | الرضا عن<br>الإجراءات<br>Y1 |                  |
| الخدمات الارضية X1 | 0.87                                                                          | *0.842                            | *0.901                  | *0.848                      | 1.96             |
| قيمة (Z) المحسوبة  | 5.968                                                                         | 6.794                             | 6.389                   | 6.301                       | درجة الثقة       |
| نوع العلاقة        | توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى ١% مع رضا الزبائن بأبعاده |                                   |                         |                             |                  |
|                    |                                                                               |                                   |                         |                             | 0.99             |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spss) (\*N=48)  $p \leq 0.01$

وتشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (5) إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الأرضية) (X1)، وابعاد رضا الزبائن (Y) في مطار البصرة الدولي مجتمعة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.87) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الأرضية) (X1)، ورضا الزبائن بأبعاده وهي علاقة ذات دلالة معنوية لان قيمة (Z) المحسوبة والبالغة (5.968) أكبر من قيمة (Z) الجدولية والبالغة (1.96) عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يعني ان التزام واهتمام الادارة العليا في المطار عينة الدراسة بتطبيق عناصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الأرضية) بتقديم الخدمات الى المسافرين يساعد في تعزيز ابعاد رضا الزبائن وذلك من خلال إجراءات تسجيل الوصول واستلام بطاقة الصعود دون أي مشاكل وبالشكل الواضح.

ب. اختبار الفرضية الثانية: (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات الجوية وابعاد رضا الزبائن (الرضا عن الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة) لدى مطار البصرة الدولي. والجدول (٦) يوضح نتائج علاقات الارتباط بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) وابعاد رضا الزبائن على مستوى المطار قيد الدراسة (\*) جدول (6) نتائج علاقات الارتباط بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الأرضية) وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة (\*)

| المتغير المستقل   | المتغير المعتمد                                                               | ابعاد رضا الزبائن     |                      |                             |                   |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|
|                   |                                                                               | الرضا عن الإجراءات Y1 | الرضا عن العاملين Y2 | الرضا عن الخدمات المقدمة Y3 | قيمة (Z) الجدولية |
| الخدمات الجوية X2 | 0.82                                                                          | *0.810                | *0.821               | *0.779                      | 1.96              |
| قيمة (Z) المحسوبة | 5.625                                                                         | 6.705                 | 6.493                | 6.369                       | درجة الثقة        |
| نوع العلاقة       | توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى ١٪ مع رضا الزبائن بأبعاده |                       |                      |                             |                   |
|                   |                                                                               |                       |                      |                             | 0.99              |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spss) (\*)  $p \leq 0.01$  N=48

وتشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (6) إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) (X2)، وابعاد رضا الزبائن في مطار البصرة الدولي مجتمعة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط (0.82) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية)، ورضا الزبائن بأبعاده وهي علاقة ذات دلالة معنوية لان قيمة (Z) المحسوبة والبالغة (5.625) أكبر من قيمة (Z) الجدولية والبالغة (1.96) عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يعني انه كلما زاد اهتمام المطار عينة الدراسة بالخدمات الخوية أحد عناصر خدمات النقل الجوي السياحي فأن ذلك يساعد في تعزيز ابعاد رضا الزبائن وذلك من خلال طاقم الضيافة.

ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المضافة وابعاد رضا الزبائن (الرضا عن الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة) لدى مطار البصرة الدولي. والجدول (٧) يوضح نتائج علاقات الارتباط بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) وابعاد رضا الزبائن على مستوى المطار قيد الدراسة (\*) جدول (٧) نتائج علاقات الارتباط بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الأرضية) وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة (\*)

| المتغير المستقل    | المتغير المعتمد                                                               | ابعاد رضا الزبائن     |                      |                             |                   |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|
|                    |                                                                               | الرضا عن الإجراءات Y1 | الرضا عن العاملين Y2 | الرضا عن الخدمات المقدمة Y3 | قيمة (Z) الجدولية |
| الخدمات المضافة X3 | 0.86                                                                          | *0.840                | *0.821               | *0.779                      | 1.96              |
| قيمة (Z) المحسوبة  | 5.899                                                                         | 6.458                 | 6.755                | 6.602                       | درجة الثقة        |
| نوع العلاقة        | توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى ١٪ مع رضا الزبائن بأبعاده |                       |                      |                             |                   |
|                    |                                                                               |                       |                      |                             | 0.99              |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spss) (\*N=48)  $p \leq 0.01$

وتشير نتائج التحليل الواردة في الجدول رقم (٧) إلى أن قيمة معامل الارتباط البسيط بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) (X3) ورضا الزبائن بأبعاده (Y) قد بلغت (0.86) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) ، ورضا الزبائن بأبعاده وهي علاقة ذات دلالة معنوية لان قيمة (Z) المحسوبة والبالغة (0.899) أكبر من قيمة (Z) الجدولية والبالغة (1.99) عند مستوى معنوية (1%)، وهذا يعني أنه كلما زاد اهتمام المطار عينة الدراسة بالخدمات المضافة أحد عناصر خدمات النقل الجوي السياحي فأن ذلك يساعد في تعزيز ابعاد رضا الزبائن وذلك من خلال تطوير الخدمات المضافة داخل المطار وتقديم المساعدة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

ثالثاً: علاقات التأثير لعناصر النقل الجوي السياحي وابعاد رضا الزبائن في مطار البصرة الدولي قيد الدراسة:-

يتناول هذا المحور اختبار تأثير المتغير المستقل (عناصر خدمات النقل الجوي السياحي)، سواء بشكل منفرد أو مجتمع، على المتغير التابع (أبعاد رضا الزبائن). تم ذلك بالاعتماد على تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، إلى جانب استخدام اختبار (F) لتحديد معنوية معادلات الانحدار تُعتبر العلاقة ذات تأثير معنوي إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، ولا يوجد تأثير معنوي إذا كانت قيمة (F) المحسوبة أقل من القيمة الجدولية، وذلك عند مستوى دلالة (0.01). كما تم استخدام معامل التحديد ( $R^2$ ) لتفسير مدى تأثير المتغير المستقل في تفسير التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع.

أ. اختبار الفرضية الفرعية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات الارضية في ابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي عينة الدراسة. والجدول رقم (٨) نتائج علاقات التأثير لعناصر خدمات النقل الجوي (الخدمات الارضية) ، وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة. جدول (٨) نتائج علاقات التأثير لعناصر خدمات النقل الجوي (الخدمات الارضية) ، وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة.

| المتغير المستقل | قيمة F  |              | الخدمات الارضية X1 | CONSTANT |                     |
|-----------------|---------|--------------|--------------------|----------|---------------------|
|                 | المعتمد | الجدولية ١ % | B                  | A        | Y ابعاد رضا الزبائن |
|                 |         | 3.09         | 0.931              | 0.128    | 0.757               |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spss)  $p \leq 0.05$  , df (1 , 46) N= (48)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٨) ما يأتي:

١. ان قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط لعنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) (X1) قد بلغت (22.503) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (3.09) عند مستوى معنوية (1%) وهذا يدل على ثبوت معادلة الانحدار ( $b=0.31$ ) عند مستوى المعنوية المذكورة أي أن اي تغير مقداره وحدة واحدة من عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) يؤثر في تعزيز ابعاد رضا الزبائن بمقدار (0.931) وهذا يعني ثبوت معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط.

٢. ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) بلغت (0.757) وهذا يعني ان عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) (X1) تفسر ما نسبته (75.7%) من التغيرات التي تطرأ على تعزيز ابعاد رضا الزبائن (Y) اما النسبة المتبقية والبالغة تقريبا (24.3%) فترجع الى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في مخطط الدراسة الفرضي، وبناءً على ذلك يكون يكون عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) (X1) ، ذات تأثير ذي دلالة معنوية في تعزيز ابعاد رضا الزبائن بأبعاده (Y) ، وعليه ترفض الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات الارضية في تعزيز ابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي عينة الدراسة).

ب. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات الجوية في تعزيز ابعاد رضا الزبائن لدى مطار البصرة الدولي عينة الدراسة. والجدول رقم (٩) نتائج علاقات التأثير لعناصر خدمات النقل الجوي (الخدمات الجوية) ، وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة. جدول (٩) نتائج علاقات التأثير لعناصر خدمات النقل الجوي (الخدمات الجوية) ، وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة.

| المتغير المستقل     | CONSTANT | الخدمات الجوية X2 | قيمة F   |             | معامل R <sup>2</sup> التفسير |
|---------------------|----------|-------------------|----------|-------------|------------------------------|
|                     |          |                   | المحسوبة | الجدولية ١% |                              |
| المتغير المعتمد     | A        | B                 |          |             |                              |
| ابعاد رضا الزبائن Y | 0.007    | 0.959             | 21.722   | 3.09        | 0.689                        |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spss)  $p \leq 0.05$ ,  $df (1, 46)$  N= (48)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (٩) ما يأتي:

١. ان قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط لعنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) (X2) قد بلغت (21.722) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (٣.٠٩) عند مستوى معنوية (١%) وهذا يدل على ثبوت معادلة الانحدار ( $b=0.959$ ) عند مستوى المعنوية المذكورة أي أن أي تغير مقداره وحدة واحدة من عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) يؤثر في تعزيز ابعاد رضا الزبائن بمقدار (٠.٦٨٩) وهذا يعني ثبوت معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط .

٢. ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) بلغت (٠.٦٨٩) وهذا يعني ان عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) (X2) تقسّر ما نسبته (68.9%) من التغيرات التي تطرأ على تعزيز ابعاد رضا الزبائن (Y) اما النسبة المتبقية والبالغة تقريبا (31.1%) والتي لم يستطيع معامل التفسير ( $R^2$ ) تفسيرها فتعود الى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في مخطط الدراسة الفرضي، وبناءً على ذلك يكون عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) (X2) ذات تأثير ذي دلالة معنوية في تعزيز ابعاد رضا الزبائن بأبعاده (Y) ، وعليه ترفض الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات الجوية في تعزيز ابعاد رضا الزبائن) (الرضا عن الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة) لدى مطار البصرة الدولي عينة الدراسة .

ت. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات المضافة في ابعاد رضا الزبائن (الرضا عن الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة) لدى مطار البصرة الدولي عينة الدراسة. والجدول رقم (١٠) نتائج علاقات التأثير لعناصر خدمات النقل الجوي (الخدمات المضافة) ، وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة جدول (١٠) نتائج علاقات التأثير لعناصر خدمات النقل الجوي (الخدمات المضافة) ، وابعاد رضا الزبائن على مستوى مطار البصرة الدولي قيد الدراسة.

| المتغير المستقل     | CONSTANT | الخدمات المضافة X3 | قيمة F   |             | معامل R <sup>2</sup> التفسير |
|---------------------|----------|--------------------|----------|-------------|------------------------------|
|                     |          |                    | المحسوبة | الجدولية ١% |                              |
| المتغير المعتمد     | A        | B                  |          |             |                              |
| ابعاد رضا الزبائن Y | 0.654    | 0.858              | 20.551   | 3.09        | 0.739                        |

المصدر: بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي (spss)  $p \leq 0.05$ ,  $df (1, 46)$  N= (48)

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (١٠) ما يأتي:

١. ان قيمة (F) المحسوبة لأنموذج الانحدار الخطي البسيط لعنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) (X3) قد بلغت (20.551) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والبالغة (٣.٠٩) عند مستوى معنوية (١%) وهذا يدل على ثبوت معادلة الانحدار ( $b=0.858$ ) عند مستوى المعنوية المذكورة أي أن أي تغير مقداره وحدة واحدة من عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) يؤثر في تعزيز ابعاد رضا الزبائن بمقدار (٠.٨٥٨) وهذا يعني ثبوت معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط .

٢. ان قيمة معامل التفسير ( $R^2$ ) بلغت (٠.٧٣٩) وهذا يعني ان عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) (X3) تقسّر ما نسبته (73.9%) من التغيرات التي تطرأ على تعزيز ابعاد رضا الزبائن (Y) اما النسبة المتبقية والبالغة تقريبا (24.1%) والتي لم يستطيع معامل التفسير ( $R^2$ ) تفسيرها فتعود الى مساهمة متغيرات أخرى غير داخلية في مخطط الدراسة الفرضي، وبناءً على ذلك يكون عنصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) (X3) ذات تأثير ذي دلالة معنوية في تعزيز ابعاد رضا الزبائن بأبعاده (Y) ، وعليه ترفض الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي مفادها (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للخدمات المضافة في تعزيز ابعاد رضا الزبائن) (الرضا عن الإجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة) لدى مطار البصرة الدولي عينة الدراسة. والجدول (١١) يوضح ترتيب القوة التأثيرية لعناصر خدمات النقل الجوي السياحي (X) في تعزيز ابعاد رضا الزبائن (Y) وفقا الى قيام معامل التفسير ( $R^2$ )

| عناصر خدمات النقل الجوي السياحي | معامل التفسير $R^2$ | ترتيب القوة التأثيرية |
|---------------------------------|---------------------|-----------------------|
| الخدمات الارضية X1              | 0.757               | الأولى                |
| الخدمات الجوية X2               | 0.739               | الثانية               |
| الخدمات المضافة X3              | 0.689               | الثالثة               |

المصدر: من اعداد الباحث وفقا لنتائج الحاسبة الإلكترونية

يتضح من النتائج الواردة في الجدول اعلاه ما يلي:

- ❖ حقق عامل خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) (X1) المرتبة الاولى من حيث قوة التأثير في تعزيز ابعاد رضا الزبائن من خلال معامل التفسير الذي بلغ (0.757).
- ❖ حقق عامل خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) (X2) المرتبة الجوية من حيث قوة التأثير في تعزيز ابعاد رضا الزبائن من خلال معامل التفسير الذي بلغ (0.739).
- ❖ حقق عامل خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) (X3) المرتبة الثالثة من حيث قوة التأثير في تعزيز ابعاد رضا الزبائن من خلال معامل التفسير الذي بلغ (0.689).

## المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات أولاً: الاستنتاجات

عرضت الدراسة محاوله منهجية في تشخيص وتحليل مجموعة من المتغيرات الرئيسة كما وردت في أنموذج الدراسة، وقد تم التوصل الى أهم الاستنتاجات الآتية:

١. تحقق وجود علاقة ارتباط بين عناصر خدمات النقل الجوي السياحي وابعاد رضا الزبائن.
٢. تحقق وجود تأثير معنوي لعناصر خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية، الخدمات الجوية، الخدمات المضافة) في مطار البصرة الدولي موضوع الدراسة في تعزيز ابعاد رضا الزبائن (الرضا عن الاجراءات، الرضا عن العاملين، الرضا عن الخدمات المقدمة).
٣. حقق عامل خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الارضية) (X1) المرتبة الاولى من حيث قوة التأثير في تعزيز ابعاد رضا الزبائن من خلال معامل التفسير الذي بلغ (٠.٧٥٧).
٤. حقق عامل خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات الجوية) (X2) المرتبة الجوية من حيث قوة التأثير في تعزيز ابعاد رضا الزبائن من خلال معامل التفسير الذي بلغ (٠.٧٣٩).
٥. حقق عامل خدمات النقل الجوي السياحي (الخدمات المضافة) (X3) المرتبة الثالثة من حيث قوة التأثير في تعزيز ابعاد رضا الزبائن من خلال معامل التفسير الذي بلغ (٠.٦٨٩).
٦. الخدمات الأرضية تلعب دوراً مهماً في تشكيل انطباع المسافرين مثل إجراءات تسجيل الوصول ، التعامل مع الأمتعة، والراحة في صالات الانتظار.

## ثانياً: المقترحات:

استكمالاً لما توصلنا إليه من استنتاجات نوصي بعدد من المقترحات والتي تعد ضرورية للمنظمات المبحوثة:

١. العمل على تحسين الخدمات المقدمة في جميع مراحل السفر الجوي، بدءاً من الحجز وحتى استلام الأمتعة، لما لها من تأثير مباشر في تعزيز رضا الزبائن.
٢. تطوير مهارات الكوادر العاملة في مطار البصرة الدولي وشركات الطيران، خصوصاً في مجال خدمة العملاء، من خلال برامج تدريبية متخصصة في التعامل مع المسافرين وحل المشكلات بسرعة وفعالية.
٣. تعزيز الالتزام بالمواعيد وتقليل التأخيرات، لما لها من أثر كبير في تحسين الصورة الذهنية للمطار وشركات الطيران، وبالتالي رفع مستويات رضا الزبائن.

٤. تحسين البنية التحتية والخدمات الأرضية في مطار البصرة، مثل صالات الانتظار، الخدمات الصحية، ومرافق الاستراحة، لتوفير بيئة سفر مريحة وأمنة.
  ٥. ضرورة الاهتمام بالزبون والاستجابة لطلباته والإصغاء لانشغالاته وإيجاد حلول سريعة وفعالة للمشاكل التي تواجه سواء على مستوى الوكالة، المطار، أو على متن الطائرة.
  ٦. إقامة دورات تدريبية دورية تركز على تنمية المهارات السلوكية لمقدمي الخدمات لكيفية التعامل مع الزبائن باختلاف خصائصهم.
  ٧. اعتماد نظام دوري لقياس رضا الزبائن في مطار البصرة، من خلال الاستبيانات الإلكترونية أو الورقية، بما يتيح مراقبة الأداء المستمر وتحسين الجودة بناءً على التغذية الراجعة.
  ٨. تحسين إجراءات الأمن والتفتيش دون المساس براحة المسافرين، من خلال تقنيات حديثة وأسلوب تعامل أكثر مرونة واحتراماً.
- المصادر:**

١. المهدي، عادل وفاخر، امانى ومحمد، عصام حماده حامد، ٢٠٢٥، العوامل المؤثرة في تنمية صادرات خدمات النقل الجوي الافريقية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد ٣٩، العدد الثاني.
٢. العجمي، عبد الهادي مبارك حسين عبد الهادي أبو جما وأبو نحول، محمد عبد الوهاب والبرديسي، حرب أحمد، ٢٠٢٤، إطار تحليلي لقطاع النقل الجوي في دولة الكويت، مجلة البحوث والدراسات الإفريقية ودول حوض النيل، المجلد ٨، العدد ٢.
٣. عبد القادر، سي موسى، ٢٠٢٣، تطور مجال خدمات النقل الجوي العمومي عن طريق عقود الالتزام، مجلة صوت القانون، المجلد التاسع، العدد ٢.
٤. مولود، حواس ونادية، طاهير، ٢٠٢٢، أثر خدمة النقل الجوي على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على عينة من زبائن الخطوط الجوية الجزائرية، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد ٧، العدد ١.
٥. الجنابي، ثامر هادي وكريم، ظفار عبد الحسين، ٢٠٢٥، تأثير ممارسات التسويق الرقمي في تعزيز رضا الزبائن - دراسة تطبيقية في شركة اسيا سيل العراقية - فرع بابل، مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد ١٧، العدد ١.
٦. مرزة، محمود فاضل، ٢٠٢٤، الصيرفة الرقمية ودورها في رفع مستوى رضا الزبائن - دراسة استطلاعية في مصرف الخليج التجاري، المجلد ١٦، العدد ١.
٧. وليد، زيادي، ٢٠٢٣، أثر اللقاء الخدمي على رضا الزبون دراسة عينة من زبائن القطاع المصرفي الجزائري، اطروحة دكتوراه مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.
٨. زاوش، رضا، ٢٠٢٢، دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون - دراسة حالة مصرف السلام بالجزائر، مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد ٥، العدد ٢.
٩. الخفاجي، زينب مزبان هزاع، ٢٠٢٤، مطار البصرة الدولي وأثره في النقل الجوي العراق، مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية، المجلد الرابع والعشرون، العدد ٢، الجزء ٢.
١٠. يسرى، لشهب وأمال، كواشي، ٢٠٢٣، رضا الزبائن على خدمات النقل الجوي - دراسة ميدانية - الخطوط الجوية الجزائرية مطار وهران، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.
١١. وليد، بوهراوة، ٢٠٢١، خدمات الطيران المدني ودورها في التنشيط السياحي في الدول العربية دراسة مقارنة بين بعض شركات النقل الجوي، اطروحة مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر.
١٢. بو مدين، كشكوش، ٢٠١٨، تأثير جودة خدمات النقل الجوي على رضا الزبائن، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد ٥، العدد ١.
١٣. رحمه، مالك حسن محمد، ٢٠٢٠، دور النقل الجوي في التنمية الاقتصادية للسودان للفترة (٢٠٠٥-٢٠١٩) دراسة حالة الخطوط الجوية السودانية، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية التجارة والدراسات الاقتصادية والاجتماعية، جامعة النيلين، الخرطوم.
١٤. زوين، عبد الأمير عبد الكاظم ومحمد، صالح مهدي والجنابي، رائد جواد كاظم، ٢٠٢٢، تقييم دور خدمات النقل الجوي في أنشطة الشركات السياحية، مجلة الغري لكلية الإدارة والاقتصاد المجلد ١٧، تشرين الثاني، نوفمبر.

١٥. فوزي، نانسي محمد وحسين، إسلام السيد وعبد الوهاب، شيماء ممدوح، ٢٠١٨، قياس تأثير تقديم الخدمات الارضية بالمطارات على رضا الركاب بالتطبيق على مطار القاهرة الدولي، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد ١٢، العدد ١.
١٦. محمد، طاهر جمعة محمد، ٢٠٢٥، الخدمات الإلكترونية وأثرها في زيادة رضا الزبائن - دراسة تحليلية على مصرف شمال إفريقيا الزنتان، مجلة القرطاس، العدد السادس والعشرين، المجلد السادس.
١٧. المعموري، قاسم حاجم صاحب، ٢٠٢٤، دور ممارسات العمليات المصرفية الإلكترونية في تعزيز ابعاد رضا الزبائن دراسة تطبيقية لعينة من المؤسسات المصرفية العاملة في محافظة كربلاء، مجلة كلية الكوت الجامعة، عدد خاص، المؤتمر العلمي السابع للعلوم الادارية والاقتصادية، ٣-٢ يوليو.
١٨. الأمين، مسكين محمد ودلة، عبد القادر، ٢٠٢٣، مساهمة الخدمات الإلكترونية للبنوك التجارية في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة بنك الفلاحة وتنمية الريفية وكالة تيارت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر.
١٩. حياة، رزقي وكهينة، رشام، ٢٠٢٢، أثر رضا الزبائن على اتخاذ القرار الشرائي من وجهة نظر زبائن وكالة النجاح للسياحة والأسفار بولاية البويرة، مجلة المؤسسة، المجلد ١١، العدد ١.
٢٠. رنده، بن شويب، ٢٠٢١، اثر جودة الخدمات التأمينية في تحقيق رضا الزبون دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAL وكالة قالمه، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة ماي، الجزائر.
٢١. حلموس، الأمين وحلموس، مسعودة، ٢٠٢٤، دور المعرفة التسويقية في تحقيق رضا الزبائن دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد ٨، العدد ١.
٢٢. جواد، مروى، ٢٠٢٥، أثر التسويق الرقمي على رضا الزبون المصرفي - دراسة عينة من المصارف الجزائرية، إطروحة دكتوراه، مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
٢٣. رميساء، رمضان وكوثر، مباركة، ٢٠٢٤، دور تسويق الخدمات السياحية في تعزيز رضا الزبون دراسة حالة وكالة بومنجل للسياحة والاسفار - تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير إلى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، الجزائر.

#### الاستبانة

المحور الأول: المعلومات التعريفية:-

ملاحظة : وضع علامة ( ✓ ) داخل المستطيل

١. الجنس :

أنثى

٢. العمر :

أقل من ٣٥ سنة

٣٦-٤٥ سنة

٤٦-٥٥ سنة

٥٦ فأكثر

٣. الحالة الإجتماعية :

أعزب

متزوج

٤. التحصيل الدراسي :

دبلوم

بكالوريوس

ماجستير

دكتوراه

٥. عدد سنوات الخدمة :

١-٥

٦-١٠

أولاً: المتغير المستقل عناصر خدمات النقل الجوي السياحي

| ت                 | العبارات                                                           | لا<br>اتفق<br>تماماً | لا<br>اتفق | محايد | اتفق | اتفق<br>تماماً |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|-------|------|----------------|
| الخدمات الارضية : |                                                                    |                      |            |       |      |                |
| ١                 | كيف تقيّم سرعة وكفاءة إجراءات تسجيل الوصول                         |                      |            |       |      |                |
| ٢                 | هل كانت هناك طوابير طويلة عند كاؤنترات التسجيل أو نقاط التفتيش     |                      |            |       |      |                |
| ٣                 | هل وجدت الموظفين متعاونين أثناء تسجيل الأمتعة واستلام بطاقة الصعود |                      |            |       |      |                |
| ٤                 | هل واجهت أي مشاكل في التعامل مع الأمتعة (تأخير، فقدان، تلف)        |                      |            |       |      |                |
| ٥                 | هل وجدت اللوحات الإرشادية داخل المطار واضحة وسهلة الفهم            |                      |            |       |      |                |
| الخدمات الجوية :  |                                                                    |                      |            |       |      |                |
| ٦                 | ما الذي أعجبك أكثر في الخدمة الجوية على رحلتك من/إلى مطار البصرة   |                      |            |       |      |                |
| ٧                 | هل واجهت مشاكل على متن الطائرة                                     |                      |            |       |      |                |
| ٨                 | ما اقتراحاتك لتحسين مستوى الخدمة الجوية للرحلات عبر مطار البصرة    |                      |            |       |      |                |
| ٩                 | كيف كان تعامل طاقم الضيافة مع الركاب                               |                      |            |       |      |                |
| ١٠                | ما هو شعورك بالأمان على متن الرحلة                                 |                      |            |       |      |                |
| الخدمات المضافة : |                                                                    |                      |            |       |      |                |
| ١١                | ما أكثر خدمة إضافية نالت إعجابك في مطار البصرة الدولي              |                      |            |       |      |                |
| ١٢                | هل واجهت أي نقص أو مشكلة في الخدمات المضافة                        |                      |            |       |      |                |
| ١٣                | ما اقتراحاتك لتطوير الخدمات المضافة داخل المطار                    |                      |            |       |      |                |
| ١٤                | ما مستوى النظافة والراحة في صالات الانتظار                         |                      |            |       |      |                |

**مجلة الجامعة العراقية المجلد (٧٦) العدد (٣) حزيران لعام (٢٠٢٦)**

|    |                                                          |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| ١٥ | ما مستوى خدمة المساعدة لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------|--|--|--|--|

ثانياً: المتغير التابع:- ابعاد رضا الزبائن:

| ت                                | العبارات                                                               | لا<br>تماماً | لا<br>اتفق | لا<br>اتفق | محايد | اتفق | اتفق<br>تماماً |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|------------|-------|------|----------------|
| <b>الرضا عن الاجراءات :</b>      |                                                                        |              |            |            |       |      |                |
| ١                                | ما مدى وضوح التعليمات المتعلقة بإجراءات السفر داخل المطار              |              |            |            |       |      |                |
| ٢                                | هل تجد أن إجراءات الدخول والخروج من المطار واضحة وسهلة الفهم           |              |            |            |       |      |                |
| ٣                                | هل ترى أن الإجراءات قد تحسنت مقارنة بزيارات سابقة                      |              |            |            |       |      |                |
| ٤                                | ما هي أبرز الإيجابيات التي لاحظتها في الإجراءات                        |              |            |            |       |      |                |
| ٥                                | ما هي أبرز السلبيات التي ترى أنه يجب تحسينها                           |              |            |            |       |      |                |
| <b>الرضا عن العاملين :</b>       |                                                                        |              |            |            |       |      |                |
| ٦                                | ما مدى رضاك عن تعامل موظفي الأمن أثناء التفتيش                         |              |            |            |       |      |                |
| ٧                                | هل شعرت أن موظفي الأمن كانوا محترمين ومهنيين في تعاملهم                |              |            |            |       |      |                |
| ٨                                | ما مدى رضاك عن سرعة إنجاز إجراءات الجوازات                             |              |            |            |       |      |                |
| ٩                                | هل شرح لك الموظف أي إجراء أو تأخير بطريقة واضحة                        |              |            |            |       |      |                |
| ١٠                               | هل كانت إجابات موظف الخدمة واضحة ومفيدة                                |              |            |            |       |      |                |
| <b>الرضا عن الخدمات المقدمة:</b> |                                                                        |              |            |            |       |      |                |
| ١١                               | يقدم المطار خدمات متنوعة وذات وموثوقية عالية للمسافرين في صالة المطار. |              |            |            |       |      |                |
| ١٢                               | ما مدى رضاك العام عن الخدمات المقدمة في مطار البصرة الدولي             |              |            |            |       |      |                |
| ١٣                               | هل توصي بالسفر عبر مطار البصرة الدولي لأصدقائك أو عائلتك               |              |            |            |       |      |                |
| ١٤                               | هل يتعامل رجال الأمن بشكل لائق ومهذب مع المسافرين                      |              |            |            |       |      |                |
| ١٥                               | هل كانت إشارات التوجيه والإرشادات داخل المطار واضحة                    |              |            |            |       |      |                |