

## تحسين جودة الخدمات بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاى تراكس

أسماء حسين مصطفى حسين<sup>1</sup> مروة فوزى عبد الوارث<sup>1</sup> تقى محروس فهمي<sup>1</sup>  
<sup>1</sup>كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات

### الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات المقدمة بمطار برج العرب الدولي وفقاً لمتطلبات سكاى تراكس من خلال قائمة إستقصاء يتم من خلالها معرفة آرائهم حول طبيعة الخدمة المقدمة لهم، وتحديد متطلباتهم، ومحاولة مساعدة إدارة المطار فى التوصل إلى تفهم أكثر لإحتياجات المسافرين والسعى لإرضائهم من خلال معرفة عيوب الخدمة المقدمة لهم، للحصول على مستويات عالية من الرضا للمسافرين، وقد تم اتباع المنهج الوصفى التحليلى القائم على إستطلاع الرأى والذى يعتمد على دراسة ووصف هذه الظاهرة بدقة كما توجد فى الواقع، كما تم الإستعانة بالمنهج الكمى لدراسة وتحليل البيانات حيث تم إستخدام المعدلات والنسب المئوية والإختبارات الإحصائية كأداة من أدوات التحليل، هذا وقد تم جمع البيانات الأولية اللازمة لمعالجة الجوانب التحليلية للدراسة من خلال تصميم إستمارة إستقصاء تحتوى على نفس المعايير والبنود التى تعتمد عليها مؤسسة سكاى تراكس فى تقييم مستوى الخدمة بالمطارات كأداة من أدوات الدراسة وهى تحتوى على إحدى عشر محور متعلق بالخدمات، وقد تم توزيع الإستمارة على المسافرين، وتم إستخدام مجموعة من المقاييس الإحصائية وأظهرت النتائج عدم رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة بمطار برج العرب بشكل عام، وقد تم أيضاً عقد مجموعة من المقابلات الشخصية كأداة من أدوات الدراسة مع مجموعة المسؤولين والقائمين على الخدمة بمطار برج العرب، وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات والإقتراحات أهمها زيادة تسهيلات الخدمات المقدمة بالمطار وتحسين الصورة العامة للمطار عن طريق الإنصات الجيد للعميل .

الكلمات الدالة: سكاى تراكس، جودة الخدمة فى المطارات، المطارات المصرية.

### 1.1 مقدمة

تعد المطارات واحدة من أهم عناصر تقدم البلاد وتطورها، والتى يمكن من خلالها أن يقيم المسافر حجم وقوة البلد القادم إليها، ومدى حجم تعاملتها مع باقى دول العالم ، فالمطار يعد أول نقطة يطأها قدم المسافر، والبوابة الأخيرة لخروج المسافرين (حسن، 2005). ويرجع سر الإهتمام بدراسة جودة الخدمة فى المطارات، إلى أن صناعة المطارات تعتمد بشكل أساسى على المسافر، ومدى رضاه عن الخدمة المقدمة، لذا فإنه يجب على الإدارات والقائمين على المطارات الإهتمام بدراسة جودة الخدمة فى المطارات، وتتبع أحدث المعايير التى تركز على تحسين كل ما هو مهم بالنسبة للعميل، وتقديم خدمات تتسم بالتميز، وتقديم منتجات تجذب العملاء بمختلف أعمارهم وجنسياتهم، فالعميل ينظر فقط إلى الخدمات التى تتماشى وتتناسب مع احتياجاته ورغباته، وأن قيمة ما حصل عليه من خدمات تزيد عما أنفق (أبو رفاعى، 2015). وتعد مؤسسة سكاى تراكس (Skytrax) من أهم المؤسسات التى تقوم بمتابعة ومراقبة مستوى الجودة فى المطارات وشركات الطيران بوجه عام، وهى مؤسسة غير حكومية ومستقلة مالياً مقرها لندن، وقد قامت بمراقبة الجودة فى شركات الطيران والمطارات منذ عام 1999 بواسطة مجموعة من الخبراء والمستشارين فى صناعة النقل الجوى، بالإضافة إلى ما تقدمه من استطلاعات لأراء المسافرين من قبل ما يقرب من 93 جنسية مختلفة وبناءً على هذه الإستطلاعات يتم إختيار أفضل شركات الطيران، والمطارات المميزة حول العالم (حزة، 2011). ويعد هذا الإستبيان هو العنصر الرئيسى الذى تعتمد عليه مؤسسة سكاى تراكس فى تقييم شركات الطيران والمطارات من قبل المسافرين، ويشتمل هذا الإستبيان على مجموعة من الإستقساسات والتساؤلات حول مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ومدى رضاهم عنها، هذا بالإضافة إلى خدمات طاقم الضيافة، وصالات المطار والخدمات المكاملة بها، والموظفين ومدى تعاونهم مع المسافرين، وسرعة إنهاء إجراءات السفر، والخدمات والتسهيلات التى تقدم إلى رجال الأعمال، ووسائل الترفيه، وتنوع وجودة المأكولات والمشروبات، وتوافر خدمات التسوق وغيرها من الخدمات التى من شأنها العمل على توفير سبل الراحة للعميل ويتم تقييم المطارات وشركات الطيران من نجمة واحدة إلى خمس نجوم حيث أن السبب الرئيسى وراء هذا القياس هو مساعدة شركات الطيران والمطارات فى التمكن من تحديد مستوى الخدمة المقدمة ومعرفة مواطن الضعف والقوة والفرص والتحديات لكل منهم (حزة، 2008).

## ٢.١ مشكلة الدراسة

تتبع مشكلة الدراسة من إتجاه العديد من الإدارات المختلفة بالمطارات إلى إتباع الطرق التقليدية التي تركز على العملية الإنتاجية وزيادة عدد الرحلات دون التركيز على جودة الخدمة المقدمة، فقد لوحظ إستياء العديد من المسافرين من الخدمات التي تقدم لهم بمطار برج العرب الدولي، على الرغم من أنه أول مطار دولي صديق للبيئة، ويعد ثاني مطار في القاهرة من حيث أعداد الركاب، ولذلك فإن الدراسة سوف تركز على تحسين جودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاى تراكس بحيث يحتل ميزة تنافسية بين المطارات الأخرى.

## ٣.١ أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في إلقاء الضوء على أهمية تحسين جودة الخدمة المقدمة بالمطارات، وأهمية إتباع المعايير التي تتضمن جميع الأنشطة التي تتم داخل المطار، والتي تنسم أيضاً بالتطور والتحديث المستمر، فالمطار أول أرض يطأها قدم الزائر والبوابة الأخيرة للمسافرين، ومن ثم يمكن أن يعكس صورة إيجابية أو سلبية عن بلد المقصد، لذا يجب إلقاء الضوء على الآلية التي تتبعها سكاى تراكس والتي تساهم في تبادل المعلومات والخبرات مع العديد من المطارات، هذا بالإضافة إلى رصدها لتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة بالمطارات وشركات الطيران بشكل مستمر، ومن ثم يمكن أن تساهم هذه الدراسة في تقديم مقترحات لتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة بالمطارات وشركات الطيران بصفة عامة، و تحسين جودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب بصورة خاصة وتقديمها بصورة أفضل، والقيام بعدد أقل من الأخطاء، و فهم أفضل لاحتياجات وتوقعات العملاء.

## ٤.١ أهداف الدراسة

- ١) التعريف بماهية سكاى تراكس.
- ٢) إلقاء الضوء على الجوانب المختلفة لمراقبة الجودة في المطارات طبقاً لمعايير سكاى تراكس.
- ٣) العمل على تقديم بعض المقترحات لتطوير وتحسين مستوى الخدمة المقدمة بمطار برج العرب الدولي.

## ٥.١ الفروض

- يحقق مطار برج العرب الدولي معايير الجودة في الخدمات طبقاً لمعايير سكاى تراكس.
- يوجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسافرين فيما يتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب طبقاً للمتغيرات الديموجرافية (الحالة الإجتماعية- المستوى التعليمي- النوع- العمر)

## ٢. الإطار النظري للدراسة

### ١.٢ مفهوم الخدمة

الخدمة هي مخرجات غير محسوسة تنتج عن عملية تتضمن نشاطاً واحداً على الأقل يتم بين مورد الخدمة والعميل. (السيسي، ٢٠٠٧). وقد عرف كوتلر وأرمسترنج الخدمة بأنها " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أى ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون" (العلاق، ٢٠٠٩، ص٣٨). وعلى هذا يمكن تعريف الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يسديها طرف لآخر وتنسم أنها غير ملموسة، ولا يترتب على تقديمها أى نوع من أنواع الملكية.

### ١.١.٢ تعريف الخدمة الجوية

" هي الخدمة التي تقدم للمسافرين على متن الطائرة بمعرفة طاقم الطائرة المصاحب للمسافرين من مأكلاً ومشرب وكذلك أى إحتياجات خاصة للمرضى أو الأطفال وتتم هذه الخدمة بمعرفة أفراد طاقم الضيافة" ( حلمي، ٢٠١٧، ٦) وتتألف جودة الخدمة من مجموعة من العناصر والخصائص الملموسة وأيضاً غير ملموسة، كعنصر الامان والراحة فهم من العناصر غير الملموسة وبالتالي فإن الخدمة يصعب قياسها un measureble ولا يمكن تخزينها Parability ولا يمكن فصلها عن مقدمها Inseparabilit. (حمود، ٢٠٠٢).

### الخدمات المقدمة من قبل المطار

ذكر (أبو النصر، ٢٠١٠) أن المطار يمر بعدة مراحل من الخدمات ابتداءً من إستقبال الراكب وحصوله على تذكرة السفر ، ثم يمر بعدة مراحل تتعلق بجودة الخدمة والسرعة فى إنهاء الإجراءات . كما ذكرت الحطاب (٢٠١٢) أن الخدمة المقدمة بالمطار، إذا قدمت كما يتوقعها ويدركها العميل، سوف يصبح تشغيل المطار مشروع تجارى هادف ، فالعميل هو العنصر الرئيسي والمحرك الأول فى تشغيل حركة المطار .

ويقوم المطار بثلاثة مجموعات رئيسية وهامة فى تقديم الخدمات والأنشطة ، وهى تتمثل فى مجموعة خدمات الملاحة الجوية وهى كالتالى: ( حزة ، ٢٠١١ )

١- خدمات التشغيل الرئيسية.

٢- الخدمات المرتبطة بالحركة الجوية.

٣- مجموعة الخدمات التجارية وهى ما يطلق عليها مجموعة الخدمات غير الجوية.

الجدول التالى يعرض الخدمات التى يمكن أن تقدم من قبل المطارات وهى تتمثل فى خدمات جوية وخدمات غير جوية والتي تم عرضها فى الجدول كالتالى :

#### جدول (١): يوضح الخدمات المقدمة من قبل المطار

الخدمات الغير جوية	الخدمات جوية	
الخدمات التجارية	خدمات الحركة الجوية	خدمات التشغيل الرئيسية
١- محلات الأسواق الحرة ٢- محلات تجزئة أخرى ٣- مطاعم وإدارات ٤- خدمات ترفيهية ٥- تسهيل عقد المؤتمرات وخدمات الإتصال ٦- فنادق لإقامة العابرين ٧- بنوك تأجير سيارات وخدمات إنتظار	١- صيانة وتنظيف الطائرات ٢- تموين الطائرات بالوقود ٣- تحميل وتفريغ حقائب الركاب والبضائع الإدارية ٤- العمليات الإدارية الخاصة بالركاب وشحن البضائع	١- المراقبة الجوية ٢- خدمات الأرصاد الجوية ٣- الإتصالات ٤- خدمات الأمن ٥- خدمات المطافئ والإسعاف ٦- الصيانة الخاصة بالممرات ومواقف الطائرات

المصدر: (أبو خنجر، ٢٠١٢، ٥٥)

#### ٢.٢ الخدمة المتميزة للمطارات

إن خدمة العملاء المتميزة تعد بمثابة علامة تجارية للمطارات فهى تتجاوز إحتياجات وتوقعات العميل، أى أن الإدراك يفوق التوقعات، فإحتياجات وتوقعات العملاء تعد تحدياً كبيراً لمسؤولى المطار حيث أن التقصير فى الخدمة المؤداه يوقع بالمسؤوليه على مسؤولى المطار وهذا يرجع إلى أن الشكاوى المقدمة من العملاء تكون عن الخدمة ككل ( بشكل عام ) أى أن المسؤول عن التقصير يكون شخص غير معلوم أو محدد بالنسبة للعميل وبالتالي تقع المسؤولية على الجميع فلا بد من تحديد من هو المسؤول أولاً، ولمعالجة هذا الأمر يجب النظر بشكل متواصل فى تساؤلات وشكاوى العملاء والقيام بالرد السريع عليها والقيام بتوضيح الأسباب والتفسير لكل التساؤلات المطروحة من قبل العملاء، وإدخال الشعور للعميل بالأهتمام وبأنه صاحب رؤية يمكن الإستفادة منها (Joanne , 2008)

#### ٣.٢ طرق قياس جودة الخدمة بالمطارات

ظهرت فى الأونة الأخيرة مؤسسات وهيئات متخصصة تقوم بالتعرف على آراء ورغبات المسافرين بمختلف جنسياتهم، كما تقوم بتقييم المطارات من حيث الخدمات والتسهيلات التى تقدم للراكب طبقاً لمجموعة محددة من العناصر والمقاييس، لذلك تقوم مختلف الدول بالتركيز على تطوير وتحديث ما يقدم للراكب من خدمات وبشكل مستمر بحيث يكون المطار أحد مقومات الجذب السياحى للبلد (حزة، ٢٠٠٨).

لذلك فإن معايير وطرق قياس جودة الخدمة بالمطارات لا تقف عند حد التسهيلات المقدمة للراكب وجودة الخدمة فقط ، بل تمتد لتشمل كافة عناصر الأداء الإقتصادي للمطار، وفاعليته ، ومن ثم فإن جودة الخدمة بالمطارات تعتمد على مقياسين رئيسيين، المقياس الأول موضوعي والأخر ذاتي.

**المقياس الموضوعي:** يقوم بتقييم الخدمات المقدمة بالمطار معتمداً على منهج البحث العلمي الدقيق، باستخدام إحدى الطرق التي تتسم بالبساطة والدقة والإيجاز وهي طريقة المسح البياني لمجموعة من العناصر التي تتمثل في ( تأخر الطائرات عن موعدها ، الطاقة الإستيعابية، فترة إنتظار أستلام الحقائب، عربات نقل الأمتعة، الوقت المستغرق في طوابير الإنتظار، تسهيل الإجراءات وتوفير الخدمات) .

**المقياس الذاتي:** هذا المقياس يعتمد على الملاحظة الذاتية والمباشرة وهي ما يطلق عليه في علم الإدارة ( الإدارة بالتجول ) ، والمقياس الذاتي يمكن أن يتم من خلال عدة أنماط منها ( استخدام بطاقات لإستطلاع آراء الركاب ، أو التعليق بالملاحظة أو بالاستفسار عن الخدمات المقدمة كالنظافة والتكليف والإنسياب فالحركة والأمن، ومستوى التأخير في المطار، وهو يرجع لأسباب عديدة، يذكر منها الكثافة المرتفعة في مبنى الركاب ، وعدم كفاية المواقف الخاصة بالطائرات، وغيرها من الخدمات، كما يفضل أن توزع بطاقات استطلاع الرأي في صالة السفر لأن الراكب يكون في صالة الانتظار ولديه الوقت الكافي لإبداء رأيه والتعليق، ومن ثم يتم تحليل البيانات المستخرجة من البطاقات ونستنبط منها الناتج وبالتالي نتمكن من وضع الحلول سريعة وفورية لأي مشكلة ، كذلك يمكن وضع إقتراحات وحلول مستقبلية لتلك المشاكل (أبو رفاعي ، 2015)

## ٤.٢ ماهية سكاى تراكس

ذكرت حزة (٢٠١١) أن مؤسسة سكاى تراكس تعد (Skytrax) من أهم المؤسسات التي تقوم بمتابعة ومراقبة مستوى الجودة في المطارات وشركات الطيران بوجه عام، وهي مؤسسة غير حكومية ومستقلة مالياً مقرها لندن، وقد قامت بمراقبة الجودة في شركات الطيران والمطارات منذ عام ١٩٩٩ بواسطة مجموعة من الخبراء والمستشاريين في صناعة النقل الجوي، بالإضافة إلى ما تقدمه من إستطلاعات لأراء المسافرين من قبل ما يقرب من ٩٣ جنسية مختلفة وبناءً على هذه الإستطلاعات يتم إختيار أفضل شركات الطيران ، والمطارات المتميزة حول العالم. كما وضح (PATERNOSTER, 2008) أن سكاى تراكس هي منظمة تقوم بعمل مسح لأراء الركاب حول جودة الخدمة المقدمة لهم من قبل شركات الطيران والمطارات عن طريق إستثمارات إستقصاء ومن خلال عمل مسح للتعليقات الموجودة على شبكات الإنترنت حيث تقوم بتصنيف شركات الطيران والمطارات من نجمة إلى خمس نجوم . كما وضح Joanne (٢٠٠٨) أن العملاء ينظرون إلى تجربة السفر على أنها مجموعة من العناصر المتصلة ببعضها البعض وهي تتمثل في الخدمة المتميزة والأمنة ، فهناك بعض العناصر التي تميز كل مطار عن الآخر وتجعله مختلفاً عن الآخر وهذه الإختلافات تساهم في العمل على إرضاء العملاء بصورة أفضل من خلال الإستقصاءات التي يقدمها برنامج جودة الخدمة (ACI) Airports Council Internal لقياس مستوى الإداء في المطارات وبرنامج سكايتراكس الذي يساهم في تقديم تجارب فريدة من نوعها عن الخبرات التي حصل عليها العملاء أثناء رحلة السفر ومدى رضاهم عن الخدمات الأساسية والتي تعمل على تلبية أولويات العملاء فضلاً عن إحتياجاتهم وتوقعاتهم بنفس القدر العالي من الأهمية وبالتالي فإن تصورات العميل عن المطار وما يمكن أن يقدمه له من خدمات تعكس توقعاته وذلك يتم من خلال الصدى والتميز الموثق الذي يحصل عليه المطار مسبقاً في تقديم أفضل ما لديه من منتجات وخدمات وبالتالي يعد الحصول على جوائز سكايتراكس علامة تجارية هامة.

## 5.2 معايير سكاى تراكس لجودة المنتجات والخدمات

تستخدم مؤسسة سكاى تراكس مجموعة من المعايير الخاصة بجودة المنتج والخدمة، وقد وضعت هذه المعايير وفقاً لإستطلاعات الآراء حول رضا العملاء عن جودة المنتجات والخدمات وهي تتألف من المعايير الموضحة كالتالي (Kramer et al., 2013):

سهولة الوصول من وإلى المطار ، كفاءة وسائل النقل العام و التنوع فى أسعارها ، توافر سيارات الأجرة بأسعار متنوعة ، توافر عربات خاصة بالأمتعة ( المدرجات، البرية) ، نظافة المحطة والأرضيات وأماكن الجلوس الأماكن العامة، وجود مرافق للجلوس طوال المحطات ، طابور الهجرة ونظام المغادرة ، موقف الموظفين من الهجرة بين المغادرين والوافدين ، مدة الإنتظار فى منطقة الفحص الأمنى، المرافق والحمامات الموجودة بداخل المحطة ، والمعاملة من قبل موظفى الأمن، وتعامل الموظفين بلطف وود وإبتسامة ، المهارات اللغوية للموظفين ، وضوح اللافتات الداخلية والإعلانات الموجودة ، وضوح وجودة شاشات العرض الخاصة بعرض معلومات عن الطيران، توافر مكاتب للصرافة ، توافر أجهزة خاصة بالصراف الألى (ATM)، إختيار موقع صالات الطيران ، سهولة المرور بين المطار أثناء الرحلات الداخلية والدولية ،إختيار مواقع المطاعم والمقاهى والكافيتريات ، تنوع الاسعار فى المطاعم والكافيتريات والمقاهى ، توافر مناطق هادئة وغرف للنوم ، وجود مناطق خاصة بالألعاب الأطفال (متاحة المرافق) ، وجود تليفزيون ووسائل ترفيهية ، تنوع إختيارات التسوق وأن تكون السلع معافاة من الضرائب ،نظافة مرافق الحمامات ، توافر خدمات الانترنت والواى فاى ، إدراك العميل لمعايير الأمن والسلامة ،مواعيد تسليم الأمتعة ،خدمات الأمتعة المفقودة ، توافر مرافق لذوى الإحتياجات الخاصة ، مواقع للهاتف والفاكس و تيسير إجراءات الدخول ونظام الطابور و توافر المقاعد . وقد أكد ( PEREZONZALEZ,J & GILBY,A, 2011 ) إن جوائز سكاى تراكس تتم إعتياداً على التصويت الذى يتم من قبل العملاء من خلال المسح الذى يجرى سنوياً عن طريق الإستبيانات والأستقصاءات التى تتم من قبل مختلف الجنسيات ، والتى تهدف إلى التعرف على مستوى رضا العملاء عن تجربة السفر وأرائهم حول طبيعة الخدمة المقدمة لهم فى المطار وعلى متن الطائرة ، هذا وتعد جوائز المطار العالمية ( سكاى تراكس) معياراً للتميز فى جميع أنحاء العالم ، وقد قامت هذه المؤسسة بمراجعة وتحليل مستويات الجودة فى أكثر من ٧٠٠ مطار حول العالم وهذه النسبة تعادل ٠,٠٥% من مطارات العالم وقدأعلنت وكالة الإستخبارات المركزية عن ترتيب ١٣٥مطار فقط بالنجوم وهو ما يعادل نسبة ٣% من المطارات التى تمت مراجعة وتحليل جودتها ، وقد حصل على جائزة سكاى تراكس ٢١ مطار من هذه المطارات التى تم إختيارها وقد تم تصنيفها بالنجوم فى عام ٢٠١٠ وهى ما يعادل نسبة ١٦% من ١٣٥ مطار. كما ذكرت (2015) Vienna أن سكاى تراكس تعد أحد أهم الجوائز الخاصة بمجال النقل الجوى وهى أيضاً من أهم الجوائز المتخصصة فى صناعة الطيران وهى تمنح سنوياً لمختلف الفئات.

## ٦.٢ البرنامج الذهبى لتقييم وتصنيف المطارات

يتم تصنيف المطارات من نجمة إلى خمس نجوم بواسطة البرنامج الذهبى المقدم من قبل مؤسسة سكاى تراكس معتمدة فى ذلك على مستوى جودة الخدمة والمنتج المقدمة، ويقاس ذلك من خلال مجموعة من المعايير المتمثلة فى الأتى : ( حزة ، ٢٠١١ )

- مدى سهولة الوصول من وإلى المطار
- تقييم الخدمات التى تقدم أثناء الوصول والمغادرة
- الإجراءات التى تتبع فى الجوازات والأمن
- مدى توافر إجراءات الأمن والسلامة
- الخدمات الخاصة بالمأكولات والمشروبات
- تقييم وسائل الراحة والخدمات المتاحة فى صالات المطار
- التصنيف العام للمطار

وقد حصل كل من مطار هونج كونج الدولى ، سول أنشيون ، وشنجهاى الدولى على تصنيفة فئة خمس نجوم (5 Star Airports) ، وكل من مطار سيدنى ، وزيوريخ على أربعة نجوم (4 Star Airports) كما فاز مطار دىبى الدولى ، والبحرين الدولى و جوهانسبرج الدولى ، و أبو ظبى الدولى ومكار هيثرو بلندن ومطار الكويت الدولى بفئة الثلاث نجوم ( 3 Star Airports ) وذلك فى مايو ٢٠٠٨.

### ٣. منهجية الدراسة

إعتمدت هذه الدراسة على كل من الدراسة النظرية والدراسة الميدانية والمنهج الوصفي التحليلي القائم على إستطلاع الرأى والذى يعتمد على دراسة (تحسين الخدمات بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاى تراكس). كما تم الإستعانة بالمنهج الكمي لدراسة وتحليل البيانات حيث تم إستخدام المعدلات والنسب المئوية والإختبارات الإحصائية كأداة من أدوات التحليل، وقد لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية اللازمة لمعالجة الجوانب التحليلية للدراسة من خلال تصميم إستمارة إستقصاء كأداة من أدوات الدراسة، وقد تم توزيعها على (٨٦٧) فرد من المسافرين على مطار برج العرب الدولى، كما تم عقد (٩) من المقابلات الشخصية مع المسؤولين والقائمين على الخدمة بمطار برج العرب لتقييم مستوى الخدمة بالمطار ومعرفة مقترحاتهم لتحسين مستوى الخدمة المقدمة وإعادة تطوير المطار، هذا وقد تم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي وإختبار صحة الفروض.

#### ١.٣ وصف أدوات الدراسة

إعتمدت الدراسة الميدانية على طريقتان الإستقصاء ، والمقابلات الشخصية

##### ١.١.٣ إستمارة الإستقصاء

تم تصميم إستمارة استقصاء تحتوى على معايير سكاى تراكس لتقييم جودة الخدمة بالمطارات وقد تم توجيهها لعينة من المسافرين على مطار برج العرب الدولى طبقاً لأهداف وفروض الدراسة، فقد قامت الباحثة بتقسيم إستمارة الإستقصاء إلى أربعة أجزاء رئيسية وهى كالتالى :

الجزء الأول: يحتوى على المقدمة وشرح وافى للغرض من الإستمارة

#### الجزء الثانى:

هذا الجزء يحتوى على إثنى عشر عنصراً أساسياً، هذه العناصر مقسمة إلى ٤٨ سؤال، منهم ٤٦ سؤال يحتوى على جميع الخدمات التى تقدم للراكب، بالإضافة إلى آخر رحلة تمت على مطار برج العرب، وإسم البلد التى يعيش فيها، وفى هذا الجزء تم الإستعانة با لإستمارة الخاصة بسكاى تراكس حيث أنها موضوع الدراسة وهى تشتمل على كافة الأسئلة التى تتعلق بجودة الخدمة فى المطارات وقد تم توزيعها على عدد من ركاب مطار برج العرب الدولى لمعرفة آرائهم فى كافة الخدمات المقدمة بالمطار.

#### الجزء الثالث:

يحتوى على سؤال مفتوح يترك فيه الراكب تعليقة ورأيه حول طبيعة الخدمة المقدمة ورأيه فى مكانة ومستوى المطار من خلال تجربة السفر التى قام بها على مطار برج العرب ومطارات دولية أخرى .

#### الجزء الرابع:

يحتوى على مجموعة من الأسئلة الديموجرافية التى تتضمن مجموعة من المعلومات عن آخر رحلة قام بها الراكب على هذا المطار و الحالة الإجتماعية للراكب والجنس والعمر والمستوى التعليمي. تهدف هذه الإستمارة إلى التعرف على تطلعات وآراء الركاب وتقييمهم للأداء الفعلى لجودة الخدمة بالإعتماد على نموذج الإستقصاء الخاص بسكاى تراكس فى تقييم جودة الخدمة بالمطارات.

### ٣.٣ حجم العينة

عند جمع مفردات العينة تم الإلتزام بالقاعدة الإحصائية لتحديد حجم العينة، والتى تنص على أن العينة لكى تصبح كافية لعمل دراسة يتم أخذ العينات ابتداءً من ٣٠ عينة إلى أقل من ٥٠٠ عينة فهى تكون صالحة ومناسبة لعمل الكثير من البحوث. (سيكاران و أوما، ٢٠١٣). وقد تم إختيار العينة بصورة عشوائية ، من المسافرين على مطار برج العرب الدولى ، وذلك للإستعانة بتجربتهم فى عملية السفر ، ولمعرفة آرائهم فى الخدمة المقدمة بالمطار.

### ٣.٤ توزيع الإستمارة

تم توزيع (٩٧٥) إستمارة إستقصاء على مجموعة من المسافرين بمطار برج العرب الدولي للتعرف على آراء المسافرين فى مستوى الخدمات التى قدمت اليهم ومدى رضاهم عن تلك الخدمات، وذلك إعتقاداً على العينة التى وجهت إليها الإستمارات ومدى درايتهم بمستويات جودة الخدمات فى مطارات دولية أخرى، وقد تم إستبعاد (٧٣) إستمارة لم تستكمل إجابتها وبالتالي تم إستبعادها، هذا بالإضافة إلى (٣٥) إستمارة فقدت أثناء المسح الميدانى، حتى إستقر العدد على (٨٦٧) إستمارة إستقصاء صالحة للتحليل الإحصائى، وقد تم توزيع هذه الإستمارات فى شهر أغسطس ٢٠١٨ بعد أن تم تقديم خطاب تسهيل مهمة من قبل الكلية إلى إدارة المطار وقد تمت موافقة المطار على هذا الطلب

### ٣.٥ المقابلات الشخصية

تم تصميم إستمارة للمقابلات الشخصية تحتوى على مقدمة محدد بها اهداف الدراسة ومدى أهميتها، هذا بالإضافة إلى (١٠) أسئلة وإستفسارات حول طبيعة جودة الخدمة بمطار برج العرب، والتعريف بماهية سكاى تراكس، وأهم الإقتراحات لإعادة تطوير وتحسين الأداء بمطار برج العرب الدولي. هذا، وقد تم عرضها على عدد من المتخصصين والمسؤولين بمطار برج العرب الدولي، لإستطلاع آرائهم حول طريقة صياغة الأسئلة، وأنها سوف تحقق الغرض الذى وضعت من أجله طبقاً لأهداف وفروض الدراسة. وقد سارت المقابلات الشخصية كالتالى:

تم عمل (٩) مقابلات شخصية مع بعض مدراء الأقسام والذين تتمثل مراكزهم فى الآتى:

مدير عام المطار، مدير الجودة، مدير الشؤون المالية والإدارية، مدير عمليات التشغيل، مدير المساحة، مدير منوب العلاقات العامة، مدير إدارة السلامة، إخصائى عمليات التشغيل، ومدير منوب عمليات التشغيل للتعرف على الخدمات التى تقدم بالمطار، وما هى أهم وأحدث الطرق المتبعة فى تقديم تلك الخدمات وما مدى درايتهم بماهية سكاى تراكس. وقد تميزت تلك المقابلات بأنها كانت تحمل طابعين ( أسئلة موجهة ) حيث إستخدمت فيها الأسئلة ذات الإجابة المحددة ، ( أسئلة نصف موجهة ) وهى تضم عدد من الأسئلة المفتوحة والتى تسير وفق دليل محدد ، مع مراعاة ترك الحرية فى التحدث وقيادة الحوار للمستقصى منه بحيث يكون المشترك هو قائد المقابلة .

### ٤. النتائج والمناقشة

#### ٤.١ صدق وثبات الإستبيان

تم عرض إستمارة الإستقصاء على عدد من الأكاديميين والمتخصصين فى هذا المجال للتأكد من مدى صلاحية الإستمارة للإستقصاء ومدى صدق قياسها لما وضعت من أجله ، وذلك من خلال الإطلاع عليها ومن ثم إعطاء رأيهم وملاحظاتهم فى الإستمارة وإعطاء التوجيهات اللازمة لتحقيق الهدف من الدراسة ويقصد هنا من صدق الأداة هو التأكد من صدق الإستمارة ومدى صلاحيتها للتحليل الإحصائى بالإضافة إلى وضوح فقراتها ، بحيث تكون كل فقرة متناسقة مع المجال الذى تنتمى إليه ، وقد تم إستخدام المعامل ( ألفا كرونباخ ) لقياس صدق الأداة وثباتها عن طريق البرنامج الإحصائى spss ، حيث وجد أن معامل الثبات للإستمارة 907. وهو ما يدل على ثبات أداة الدراسة .

#### جدول (٢) مقياس الثبات والإعتمادية

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
٤٧	٠,٩٠٧

وبذلك يتضح أن الإستمارة شديدة الثبات لإنها أعلى من ٠.٨. (Carmines & Zeller, 1983).

#### ٢.٤ مستوى جودة الخدمة بشكل عام في مطار برج العرب الدولي

يعرض الجدول التالي التعليق العام على مستوى جودة الخدمة بشكل عام في مطار برج العرب وتقييم المسافرين لتلك الخدمات الموجودة باستمرار الإستقصاء والتي بلغت إحدى عشر محوراً وفقاً لمعايير سكاى تراكس .

جدول (٣): إجمالي المتوسط العام للمحاور

المحور	إجمالي المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
توافر وسائل النقل العام	١,٦٢	٠,٦٢
رحلات المغادرة	٣,٣١	٠,٨٠
خدمات الوصول + وسيلة النقل	٢,٣٥	٠,٦١
خدمات الأمن والجوازات	٢,٥٩	٠,٩٣
وسائل الراحة في صالات المطار	٢,٤٤	٠,٦٠
خدمات الانترنت والواى فاى	١,٦٤	٠,٧١
شاشات لعرض معلومات الطيران	٢,٥٩	٠,٨٨
خدمات المأكولات والمشروبات	٢,٥٣	٠,٧٨
خدمات التسوق بالمطار	٢,١٦	٠,٦٢
خدمات مساعدة العملاء	٢,٩٢	٠,٩٢
خدمات تسليم الأمتعة	٢,٥٣	٠,٩٨
إجمالي المتوسط العام	٢,١٩	

الجدول السابق يعرض تقييم المسافرين للمحاور المتعلقة بالخدمات التي تقدم في مطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاى تراكس ، وقد لوحظ من الجدول أعلاه أن إجمالي المتوسط العام للمحاور والتي بلغ عددها (١١) محور متعلق بجودة الخدمة قد بلغ (٢,١٩٣٥٦) وهو ما يشير إلى عدم رضا المسافرين بشكل عام عن الخدمات المقدمة لهم في مطار برج العرب وفقاً لمعايير جودة الخدمة سكاى تراكس، وهو ما ينفي صحة الفرض الأول .

٣.٤ إختبار مان - ويتنى ( Mann-Whitney ) لتحديد الإختلاف بين الذكور والإناث في الإستجابة لمحاور الخدمات باستمرار الأستقصاء.

#### ١ - النوع

في الجدول التالي تم إستخدام إختبار مان ويتنى لمعرفة الفروق في النوع بين المسافرين في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة بمطار برج العرب الدولي وفقاً لمعيار النوع

جدول (٤): فروق النوع لأفراد العينة

المتغير	العينة	متوسط الرتب	مجموع المتوسطات	مستوى المعنوية
ذكر	٥٨٨	٤٤٤,٢٤	٢٦١٢١٥,٠٠	٠,٠٨٠
أنثى	٢٧٩	٤١٢,٤١	١١٥٠٦٣,٠٠	
الإجمالي	٨٦٧			

وبالنظر إلى الجدول (٤) أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية (Sig) لكل من الذكور والإناث (٠,٠٨)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥) ، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بتقييم المسافرين لجودة الخدمات المقدمة بمطار برج العرب وفقاً لمعيار النوع، وهو ما ينفي صحة هذه الفرضية الفرعية .

#### ٤.٤ اختبار كروسكال - والاس Kruskal - wallis

تم استخدام كروسكال - والاس لإيجاد الفروق بين آراء أفراد العينة حول محاور الدراسة التي تعزى السن، والإجتماعية، الجنسية، المستوى التعليمي .

##### ١ - الحالة الإجتماعية

في الجدول التالي تم استخدام اختبار كروسكال والاس لمعرفة الفروق بين المسافرين وفقاً للحالة الإجتماعية.

جدول (٥): الفروق بين المسافرين طبقاً للحالة الإجتماعية

مستوى المعنوية	متوسط الرتب	العينة	الحالة الإجتماعية
٠,٤٢٢	٤٤٠,١٧	٦٣٢	متزوج
	٤٠٤,٤٨	٢٨	مطلق
	٤١٦,٩٩	٢٠٦	أعذب
		٨٦٦	الإجمالي

لوحظ من الجدول (٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسافرين فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بمطار برج العرب، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) لمختلف الحالات الإجتماعية (٠,٤٢٢)، وهي أعلى من مستوى المعنوية ٠,٠٥ وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بمطار برج العرب وفقاً للحالة الإجتماعية .

##### ٢ - الجنسية

الجدول السابق تم استخدام اختبار كروسكال والاس لمعرفة الفروق بين المسافرين وفقاً لمعيار الجنسية

جدول (٦): الفروق بين المسافرين طبقاً لمعيار الجنسية

مستوى المعنوية	متوسط الرتب	العينة	الجنسية
٠,٠٠٤	٤٢١,٧٢	٩٦	ليبيا
	٤٢٨,٨٩	١٨٠	السعودية
	٤٥٠,٨٣	١٤٥	الكويت
	٣٨٠,٥٥	١١١	الإمارات
	٥١٠,٨٢	٨٦	مصر
	٤٥٢,٢٥	٣٢	قطر
	٣١٣,٧١	٢١	إيطاليا
	٤١٤,٩٥	٢٠	عمان
	٣٤٩,٣٤	٣١	أميركا
	٤٥٨,٢٩	١٤٤	أخرى
	٨٦٦	الإجمالي	

لوحظ من الجدول (٦) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف الجنسيات فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بمطار برج العرب، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية Sig لمختلف الجنسيات (٠,٠٠٤)، وهي أقل من مستوى المعنوية ٠,٠٥ وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بالمطار، ولمعرفة إتجاه هذه الفروق تم النظر إلى الجدول أعلاه فوجدنا أن أعلى قيمة متوسط رتب (٥١٠,٨٢) لصالح مصر، وهو ما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المترددين على مطار برج العرب مصريين، وهذا يرجع إلى أن أعداد كبيرة من المصريين يقومون بقضاء عطلتهم الصيفية في فصل الصيف على ساحل البحر المتوسط خلال شهرى يوليو وأغسطس، بالإضافة إلى أن الإسكندرية أكثر برودة من القاهرة.

### ٣ - المستوى التعليمي

في الجدول التالي تم استخدام إختبار كروسكال والاس لمعرفة الفروق بين المسافرين وفقاً للمستوى التعليمي.

جدول (٧): الفرق بين المسافرين طبقاً للمستوى التعليمي

مستوى المعنوية	متوسط الرتب	العينة	المستوى التعليمي
٠,٨٣٥	٤٢٤,٨٩	١١٣	حاصل على ثانوية عامة
	٤٢٩,٠٢	٦٢	خريج معهد (٢ سنة)
	٤٤١,١٠	٤٧٥	خريج كلية (٤ سنوات)
	٤٢٤,٦٣	٢١٧	حاصل على درجة الماجستير أو الدكتوراه
		٨٦٧	الإجمالي

يشير الجدول (٧) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسافرين فيما يتعلق بتقييمهم لجودة الخدمات المقدمة بمطار برج العرب طبقاً للمستوى التعليمي ، حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) لمختلف المستويات التعليمية (٠,٨٣٥)، وهي أعلى من مستوى المعنوية ٠,٠٥ وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بمطار برج العرب وفقاً للمستوى التعليمي.

### ٤ - العمر

يعرض الجدول التالي توزيع المسافرين وفقاً للعمر، حيث أجريت الدراسة على أعمار مختلفة تبدأ من أقل من ٣٠ إلى مافوق ٥٠، وهو ما يدل على تنوع الفئات العمرية لأفراد العينة، وقد تم استخدام إختبار كروسكال والاس لمعرفة هذه الفروق بين المسافرين وفقاً لمعيار العمر .

جدول (٨): توزيع المسافرين طبقاً لمعيار العمر

مستوى المعنوية	متوسط الرتب	العينة	العمر
٠,٦٦٣	٤٣٢,٩٩	٢٠١	أقل من ٣٠
	٤٢٦,٥٠	٣٤٨	من ٣٠: أقل من ٤٠
	٤٣٠,٧٠	١٧١	من ٤٠: أقل من ٥٠
	٤٣٠,٧٠	١٤٧	من ٥٠ : أكثر من ٥٠
	٤٥٦,٩٨	٨٦٧	الإجمالي

وبالنظر إلى الجدول (٨) نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) لمختلف الأعمار (٠,٦٦٣) وهي أعلى من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مختلف الأعمار، هذا فيما يتعلق بتقييم المسافرين لجودة الخدمات المقدمة بمطار برج العرب.

### ٥.٤ النتائج العامة للدراسة الميدانية على مطار برج العرب الدولي

من خلال الدراسة النظرية السابقة والدراسة الميدانية وتحليل إستمارة الإستقصاء التي تم توزيعها على المسافرين بمطار برج العرب تم الخروج بعدة نتائج والتي إشملت النتائج التالية:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، وهذا فيما يتعلق بأراء المسافرين عن جودة الخدمات المقدمة بمطار برج العرب وفقاً للنوع ، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية (Sig) لمعيار النوع (٠,٠٨٠)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وهو ما ينفي صحة هذه الفرضية الفرعية .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأراء المسافرين عن الخدمات المقدمة بمطار برج العرب وفقاً للحالة الإجتماعية، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية (Sig) للحالة الاجتماعية (٠,٤٤٢)، وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وهو ما ينفي صحة هذه الفرضية الفرعية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأراء المسافرين عن الخدمات المقدمة بمطار برج العرب وفقاً للمستوى التعليمي ، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية (Sig) (٠,٨٣٥)، وهى أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وهو ما ينفي صحة هذه الفرضية الفرعية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بأراء المسافرين عن الخدمات المقدمة بمطار برج العرب وفقاً للعمر، حيث أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية (Sig) للمختلف الأعمار (٠,٦٦٣)، وهى أكبر من مستوى المعنوية (٠,٠٥)، وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وهو ما ينفي صحة هذه الفرضية الفرعية.
- من أهم نتائج الدراسة ما ذكر فى الجدول (٣) من نتائج التحليل الإحصائي لإستمارة الإستقصاء التى تعتمد على معايير سكاى تراكس وهى من أدق المعايير التى تتعلق بجودة الخدمة فى المطارات، فقد حصل مطار برج العرب على تقييم المسافرين لمستوى الخدمات المقدمة بمتوسط عام ( ٢,١٩٣٥٦) وهو مايدل على عدم رضا المسافرين بمطار برج العرب عن مستوى الخدمة المقدمة بالمطار.
- ومن أهم نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسافرين وفقاً للجنسية، لصالح الجنسية المصرية حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) لمختلف الجنسيات (٠,٠٠٤)، وهى أقل من مستوى المعنوية ٠,٠٥ وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بالمطار، ولمعرفة إتجاه هذه الفروق تم النظر إلى الجدول رقم ( ٦) فوجدنا أن أعلى قيمة متوسط رتب (٥١٠,٨٢) لصالح مصر، وهو ما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المترددين على مطار برج العرب مصريين، وهذا يرجع إلى أن أعداد كبيرة من المصريين يقومون بقضاء عطلتهم الصيفية فى فصل الصيف على ساحل البحر المتوسط خلال شهرى يوليو وأغسطس، بالإضافة إلى أن الإسكندرية أكثر برودة من القاهرة.
- الإستفادة من إستقصاء المسافرين يساعد إدارة المطار فى جمع معلومات أكبر حول أرائهم فالخدمة المقدمة ، ومعرفة إحتياجاتهم وتوقعاتهم بصورة أفضل .
- عدم إستقبال أهالى المسافرين داخل المطار هذا بالإضافة إلى وجود مظلة صغيرة خارج المطار لا تستوعب الأعداد المنتظرة بالخارج وبالتالي لا يتم وقايتهم من الشمس وإرتفاع درجة الحرارة وكذلك المطر.
- عدم إستقبال ( المسافرين ) داخل المطار قبل ميعاد الرحلة بوقت كافى .
- إهمال عنصر التنوع والأختلاف فى الكافيتريات هذا بالإضافة إلى المستوى الخدمى غير اللائق ، وإرتفاع الأسعار وعدم وجود مطاعم ذات شهرة تجارية (مثل بيتزا، كنتاكي، ماكدونالدز ...).
- إفتقاد المطار لبعض الخدمات الرئيسية الهامة وعلى رأسها:
  - عدم توافر صيدليات بالمطار.
  - عدم توافر مكان أساسى للحجر الصحى لتقديم الإسعافات الأولية.
  - عدم وجود أماكن لبيع خطوط المحمول وكروت الشحن.
  - عدم وجود فنادق داخل المطار لخدمة الركاب أثناء تأخر الرحلات.
- إفتقاد المطار لبعض وسائل الترفيه كشاشات لعرض أهم المعالم السياحية، بالإضافة إلى قلة شاشات التلفزيون.

#### ٦.٤ أهم نتائج التى وردت فى المقابلات الشخصية

- هناك إتفاق كبير بين مدراء مطار برج العرب الذين أجريت معهم المقابلات حول أهم العوامل والمعايير التى يمكن أن تؤدى إلى جودة الخدمة بالمطارات والتى يمكن تلخيصها فى النقاط التالية:
- ١- توفير وسائل نقل بين المطار وأقرب مدينة، وبأسعار معقولة .
- ٢- تكليف شركات متخصصة وغير حكومية بتطبيق معايير الجودة بالمطارات والمراقبة على مستوى الخدمات بشكل دورى ومستمر.

- ٣- الإبتعاد عن المركزية من قبل الإدارة ومشاركة العاملين فى إتخاذ القرار.
  - ٤- الإهتمام بالعنصر البشرى، وتنميته وتدريب لرفع معدل أدائه.
  - ٥- إتقان الموظفين للغة الإنجليزية.
  - ٦- التنوع فى المحلات التجارية ، والمطاعم والكافيتريات.
- إتفق جميع المدراء على عدم حصول مطار برج العرب الدولى على أى جوائز أو شهادات تتعلق بجودة الخدمات .
  - هناك إتفاق كبير فى الآراء حول نقاط القوى بالمطار والتي تتمثل فى:
    - وجود المطار بالقرب من مدينة الإسكندرية ذات المعالم الحضارية .
    - إستمرارية حركة التشغيل بالمطار وعدم الإعتماد على حركة السياحة فقط .
    - حصول مطار برج العرب على شهادة (OSHA).
    - أن مطار برج العرب يخدم العديد من المحافظات بالإضافة إلى وجود قريه للبضائع.
  - هناك إتفاق كبير بين المدراء على نقاط الضعف الموجودة بالمطار والتي تتلخص فى:
    - تحمل المطار فوق طاقته الإستيعابية.
    - ضعف أداء الموظف بسبب وضعه تحت ضغط مستمر نتيجة لتزايد أعداد المسافرين .
    - المركزية فى إتخاذ القرار .
    - عدم إلتزام شركات الطيران بمواعيد الرحلات المحددة .
    - قلة اللوحات الإرشادية وعدم وضوحها.
  - كما إتفق الجميع على مجموعة من النقاط التي تمثل الفرص التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمة بالمطار والتي يمكن ذكرها كالتالى :
    - الإعتراف بالحاجة إلى إدخال بعض التحسينات لتقديم الأفضل.
    - التعامل مع شركات طيران ذات شهرة عالمية.
    - التوسع فى الأنشطة التجارية والإستثمارات بالمطار.
    - تحسين دوافع الموظفين بالمطار بالأضافة إلى زيادة عددهم .
    - تتبع المطارات المنافسة.
  - هناك إتفاق كبير بين المدراء على التهديدات التي تواجه مطار برج العرب الدولى والتي تتلخص فى الآتى :
    - المطارات المنافسة التي ينفق عليها مادياً وبكثرة .
    - إرتفاع الأسعار بالمطار وسهولة مقارنة العملاء للأسعار الأخرى .
    - التطور السريع لمتطلبات واحتياجات العملاء .
    - إحتكار الأنشطة التسويقية بالمطار لشركة واحدة .
  - إتفق جميع المدراء المستقصى منهم على أن المساحة الحالية بالمطار يمكن أن تستوعب التوسعات والتطورات المستقبلية .
  - كما إتفق المدراء المستقصى منهم على عدم إعتقادهم بأن يصبح منافساً مثل المطارات المشهورة، وأن يكون محورياً تجارياً بين الشرق والغرب، وذلك يرجع لعدم تفتح الإدارة العليا بالمطار وعدم متابعة السوق المنافسة.
  - إتفق إلى حد كبير المدراء على أهمية وضرورة تدريب الموظفين والعاملين بالمطار على إتقان لغات متعددة بالإضافة إلى سلامة النطق ومخارج الألفاظ.
  - كما إتفق المدراء المستقصى منهم على أهمية التعامل بود ومجاملة مع العملاء والمحافظة على الإبتسامة بشكل دائم.

- إتفق الى حد كبير المدراء على ضرورة تواجد شركات غير حكومية لرصد المطارات المتميزة وتسليمها جوائز تعكس هذا التميز، وهذا يرجع إلى أن الشركات الحكومية تتصف بالروتينية ولا تساعد الموظف على خلق روح الابتكار .
- كما إتفق جميع المستقصى منهم على عدم درايتهم بمفهوم سكاى تراكس ، وأهم المعايير والتطورات المتعلقة به.
- وعن أهم الإقتراحات التى قدمت فى المقابلات الشخصية يمكن ذكرها كالتالى:
  - إنشاء مبنى ركاب جديدة يستوعب أعداد المسافرين .
  - توفير وسائل مواصلات منتظمة بين المطار والإسكندرية .
  - إعادة تصميم المطار إلى الشكل الذى صممه الشركة اليابانية .
  - متابعة المطارات المنافسة وعمل تؤمه مع مطار عالمى لتبادل الخبرات، وإتباع المعايير التى توصل إلى التميز الخدمى.
  - توفير صيدلية لخدمة المسافرين.
  - زيادة تسهيلات الخدمات المقدمة بالمطار.

#### ٧.٤ إختبار الفروض

قامت الدراسة على الفروض التالية :

١.٧.٤ إختبار الفرض الأول والذى ينص على أن مطار برج العرب يحقق معايير الجودة فى الخدمات طبقاً لمتطلبات سكاى تراكس .

تم إختبار هذا الفرض من خلال نتائج الدراسة لإجمالى المتوسط العام لمحاور الخدمات المتمثلة فى إحدى عشر محور والتي تتعلق بتقييم المسافرين لجودة الخدمات المقدمة بمطار برج العرب الدولى بشكل عام والتي قد ذكرت فى الجدول رقم (٣٤) بمتوسط عام (٢,١٩)، وهو ما يشير إلى عدم رضا المسافرين عن مستوى الخدمة المقدمة لهم بالمطار، وهو ما ينفى صحة هذه الفرضية.

٢.٧.٤ إختبار الفرض الثانى والذى ينص على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين المسافرين فيما يتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب طبقاً للمتغيرات الديموجرافية.

تم إختبار الفرض الثانى وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمعيار النوع، وهذا فيما يتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب الدولى.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسافرين وفقاً للحالة الإجتماعية، وهذا فيما يتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب الدولى.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسافرين وفقاً للمستوى التعليمى، وهذا فيما يتعلق بتقييمهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب الدولى.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسافرين وفقاً للعمر، هذا فيما يتعلق بتقييمهم لجودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب الدولى.
- هذه النتائج تنفى صحة الفرض الثانى، فيما عدا الفرضية الفرعية المتعلقة باختلاف الجنسيات، حيث لوحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المسافرين وفقاً لمعيار الجنسية، هذا فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة بمطار برج العرب الدولى. حيث أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) لمختلف الجنسيات (٠,٠٠٤)، وهى أقل من مستوى المعنوية ٠,٠٥ وهو ما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بالخدمات المقدمة بالمطار، ولمعرفة إتجاه هذه الفروق تم النظر إلى الجدول رقم (٣١) فوجدنا أن أعلى قيمة متوسط حسابى (٥١٠,٨٢) لصالح مصر، وهو ما يشير إلى أن الغالبية العظمى من المترددين على مطار برج العرب مصريين.

## ٥. التوصيات

وبناء على ما تم عرضه من النتائج السابقة فى الدراسة النظرية والميدانية تقدم الدراسة بعض المقترحات والتوصيات كالتالى :

### ٢.٥ توصيات لإدارة المطار

- العمل على زيادة الوعى بأهمية جودة الخدمة بالمطارات عن طريق عقد الندوات والدورات التدريبية بالتعاون مع الأكاديمين فى كليات السياحة والفنادق لتبادل المعلومات والآراء حول مواكبة التطورات العالمية والمتغيرات الحديثة لمقاييس جودة الخدمة بالمطارات.
- الإهتمام بالعنصر البشرى وتنميته ورفع كفاءته وبث روح الولاء والانتماء لديهم، بالإضافة إلى تحفيزهم والعمل على رفع المستوى المعيشى لهم.
- الإهتمام بذوى الإحتياجات الخاصة وتخصيص ممرات ومصاعد وكاونترات خاصة لهم، وأرقام تليفونية خاصة لخدمتهم، بالإضافة إلى طباعة المعلومات المتعلقة بالرحلة والخدمات المقدمة من قبل المطار بطريقة برايل للمكفوفين، وكذلك تدريب الموظفين على تعلم لغة الإشارة من خلال عقد دورات تدريبية للتعامل مع هذه الشريحة من المسافرين.
- عمل صيانة بشكل دورى ومستمر لدورات المياه بالمطار وذلك للمحافظة على المظهر العام للمطار.
- العمل على تخصيص منطقة إستراحة هادئة للمسافرين وإقامة فندق فى حالة تأخير الطائرة، أو حضور قبل الرحلة بوقت طويل.
- توفير أماكن ومحلات ترفيهية للأطفال بالإضافة إلى الإهتمام بالخدمات المقدمة لهم فهذا يعد من أهم مجالات التطوير ، حيث أن الراكب يقضى ساعات طويلة فى إنهاء اجراءات السفر وبالتالي يجب توفير تلك المرافق تسهيلاً على الراكب.
- تطوير محلات شراء الهدايا على أن يتم تصميمها على مستوى عالى من الجودة بحيث تجذب المسافر ومودعيه للإقبال عليها للشراء، بالإضافة إلى توفير الهدايا التى تعكس المظهر الحضارى والترائى للبلد.
- زيادة عدد اللافتات والعلامات الإرشادية وتطويرها لتوضيح كافة الخدمات والتسهيلات التى تقدم بالمطار مما ينتج عنه زيادة الحركة التجارية والرضا العام للمسافر، هذا بالإضافة إلى اللافتات الترحيبية.
- فتح أكثر من بوابة للدخول إلى المطار وذلك منعاً لتكدس المسافرين وحرصاً على عدم تأخر الراكب عن ميعاد رحلته.
- العمل على توافر خدمات الإنترنت والواى فاى بالمطار حتى يتواكب مع تطورات وتغيرات العصر، خاصة وأن هذه الخدمة متوافرة فى المطاعم والأماكن العامة.
- التعاون مع الموظفين، ومشاركتهم فى إتخاذ القرار ، وذلك لإدراكهم بالمشاكل التى يعانى منها الراكب، وذلك لقبهم الشديد من العملاء أثناء الخدمة بكافة أعمارهم وميولهم المختلفة.
- تحسين الصورة العامة للمطار عن طريق الإنصات الجيد للعميل، فهو يساعد على فهم أكثر لإحتياجات الراكب .
- تطوير الخدمات البنكية بشكل سهل وميسر.
- تطوير الخدمات المتعلقة برجال الأعمال وتوفير أجهزة الكمبيوتر والفاكس والتليفون، هذا بالإضافة إلى تطوير المطاعم والكافيتريات.
- التأكد من أن أسعار بيع المنتجات الموجودة بالمطار تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة.
- العمل على تحسين مستوى الخدمة المقدمة، لرفع مستوى معدلات الرضا، من خلال إتباع منهجية سليمة فى إدارة الخدمة بالمطار، وتنمية وتدريب العاملين على أحدث الآلات والنظم التكنولوجية، هذا بالإضافة إلى حسن معاملة المسافرين وتقديم المساعدة، وسرعة الأداء فى إنهاء الخدمة.

### ٣.٥ توصيات موجهة لوزارة الداخلية

- العمل على تدريب أفراد الأمن على التفرقة في التعامل مع المسافرين العاديين والخارجين عن القانون لأنهم يتعاملون مع المسافرين والسائحين بشكل مباشر مما يعطى صورة سيئة عن المطار، هذا بجانب عدم اتقانهم للغة الإنجليزية ، حيث لوحظ أثناء الدراسة الميدانية الشدة في التعامل من قبل رجال الأمن مع المسافرين على المطار دون الحاجة إلى ذلك.
- تكثيف جهود المسؤولين بوزارة الداخلية لتوفير عدد كافي من الضباط بقسم الجوازات وذلك منعاً لتكدس الركاب وللمحافظة على عدم تأخرهم عن موعد الرحلة ، هذا بالإضافة إلى إستياء الركاب من طول فترة الإنتظار .
- العمل على تطوير الخدمات الإدارية، وتسهيل الإجراءات المتعلقة بالجوازات والجمارك، وذلك إختصاراً للوقت .
- تخصيص أماكن متعددة لإنهاء الإجراءات الحكومية لمنع التكدس وتجنباً للإختناقات.
- تخفيض الإجراءات الأمنية إلى الحد الذى يشعر به المسافر بالراحة والسرعة فى الدخول والخروج وإنهاء الإجراءات.

### المراجع

- العلاق، بشير (٢٠٠٩) . ثقافة الخدمة . عمان : دار اليازورى العلمية للنشر والتوزيع .الأردن
- أبو خنجر ، شيماء (٢٠١٢) . إقتصاديات المطارات ودورها فى تنشيط حركة النقل الجوى . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة حلوان ، كلية السياحة والفنادق، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .
- أبو رفاعى ، زكى زكى السيد، (٢٠١٥) . رضا العملاء كوسيلة لتطوير المطارات ، بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة قناة السويس ، كلية السياحة والفنادق قسم الدراسات السياحية ، الإسماعيلية .
- السيسى ، ماهر عبد الخالق .(٢٠٠٧) . شركات السياحة ووكالات السفر. القاهرة : الطبعة الأولى ، مطابع الولاء الحديثة .
- ابو النصر، مدحت ، (٢٠١٠) . أسس الخدمة المتميزة للعملاء. القاهرة : الطبعة الأولى . المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الحطاب ، نرمين السيد محمد . (٢٠١٢) . الإستراتيجية العامة لتطوير المطارات المصرية بالتطبيق على مطارات إسكندرية . رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة قناة السويس ، الإسماعيلية .
- حلمى ، أمامه (٢٠١٧) . شركات الطيران . القاهرة: الطبعة الثالثة. مكتبة بستان المعرفة. الإسكندرية .
- حزة ، دعاء سمير (٢٠٠٨) . تقييم العلاقة بين إستقرار بيئة النقل الجوى وجودة الخدمات المقدمة للسائحين فى مصر ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة حلوان ، قسم الدراسات السياحية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .
- حسن ، ابتسام . (٢٠٠٥) . أثر مشاركة القطاع الخاص فى تطوير إقتصاديات المطارات لخدمة النقل الجوى بمصر . ( مع دراسة مقارنة لبعض المطارات) ، رسالة ماجستير ( غير منشورة) ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، قسم الإقتصاد، القاهرة.
- حزة ،دعاء سمير (٢٠١١) . النقل الجوى (منظمات -أزمات - تحديات - استثمار - مواردبشرية - إدارة الجودة الشاملة- جودة الخدمات) . مطبعة المنارة بالمنصورة . الطبعة الاولى . جمهورية مصر العربية.
- سيكاران ، أوما . (٢٠١٣) . مدخل لبناء المهارات البحثية . القاهرة : دار المريخ للطباعة والنشر.

### المراجع الأجنبية

- Carmines, E; & Zeller, R; (1983) R . **Reliability and validity assessment** . (6ed) . Bevey Hills, CA : SAGE Publication.
- JOANNE , P . ( 2008) . Excellent airport customer service meets successful branding strategy. *HENERY STEWART*, 2 ( 3 ) , 218 – 226 .
- Kramer ,L . &Bothner,A . &Spiro,M . & Aerotek,K . &Colorado,B (2013).  
**How Airports Measure Customer Service Performance** . WASHINGTON: Resarch Sponsored by the Federal Aviation Administration
- PÉREZGONZÁLEZ , jose D . & Andrew ,GILBEY .(2011) . **Aconvenient regression formula for predicting Skytrax's Official World Airport Starratings**.
- Vienna International Airport . ( 2015,August 18) . *Vienna Airport receives Skytrax Award for the " Best Staff in Europe* . Retrieved March 20 , 2019, from [https://www.viennaairport.com/jart/prj3/news\\_press/uploads/db-con\\_def-uploads/va-news//E-10\\_2015.pdf](https://www.viennaairport.com/jart/prj3/news_press/uploads/db-con_def-uploads/va-news//E-10_2015.pdf)

## Improving the quality of Services in Burj Alarab Airport According to the Skytrax Requirements

Asmaa Hussein Hussein<sup>1</sup> Toka Mahrous Fahmy<sup>1</sup> Marwa Abd alwarith<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

### Abstract

The importance of airport service quality is due to the fact that the airport industry is primarily dependent on the passenger and his/her satisfaction with the service provided. Therefore, administrations and airport operators should pay much attention to the quality of service at airports and follow the latest standards focusing on improving everything that interests the customer. They should provide distinctive services, and offer products that attract customers of different ages and nationalities. A customer is always seeking for services that are commensurate with his needs and desires; services that are greater than what s/he spent. To achieve this objective, it is necessary to follow the standards of accuracy and modernity as well as all the services and procedures involved in all activities at the airport. Since this study deals with the criteria relating to the quality of service at airports as well as Skytrax standards of improving the quality of service at airports, Borj Al-Arab International Airport has been chosen for the application of those standards. Moreover, the study presents some proposals aiming to improve the service quality provided at the airport. Therefore, this study focuses on the importance of service quality in airports in general, and the criteria of airports service quality, focusing, in particular, on the standards and requirements of Skytrax and their application to Borj Al-Arab International airport. The study ends with some findings, recommendations and suggestions that can contribute to improving the quality of service provided at the airport.

**Keywords:** Skytrax, Excellent airport Customer Service, Airport Services.