

قياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب بالاستناد إلى المدخل الاتجاهي، ومدخل نظرية الفجوة

مصطفى سعيد الشيخ، وخالد حسين الكردي

كلية العلوم الإدارية والمالية

جامعة فيلادلفيا، وجامعة عمان الأهلية - عمان - الأردن

drmustafa1971@hotmail.com

mohnour2002@yahoo.com

(قدم للنشر في ٢/٩/١٤٢٧هـ وقبل للنشر في ١٠/٥/١٤٢٨هـ)

المستخلص. استهدفت الدراسة الحالية قياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب بالاستناد إلى المدخل الاتجاهي ومدخل نظرية الفجوة. إضافة إلى اختبار أثر بعض المتغيرات كعدد مرات السفر خلال العام، وجنسية المسافر، وجنس المسافر، والفئة العمرية للمسافر، واختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافر على تقييم المسافرين لجودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية.

وقد شملت الدراسة (١٠٣٢) مسافرًا عربيًا تم اختيارهم عشوائيًا من المسافرين العرب القادمين إلى الأردن، أو المغادرين عن طريق مطار الملكة علياء الدولي، وعلى متن رحلات الملكية الأردنية. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات

المقدمة فعلياً كان متوسطاً بينما كان مستوى الجودة المتوقعة مرتفعاً. وقد بينت الدراسة كذلك أن لمتغيرات عدد مرات السفر خلال العام، وجنسية المسافر والفئة العمرية للمسافر، واختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافر أثر مباشر على تقييم المسافرين لجودة الخدمات المقدمة فعلياً، في حين لم يكن لجنس المسافر أي أثر يذكر على هذا التقييم. وقد أوصت الدراسة بمواصلة العمل الجاد للارتقاء بمستوى جودة الخدمات من كافة أبعاده، وتدريب الموظفين لتنمية مهاراتهم للتعامل مع المسافرين وإجراء الدراسات التسويقية المتعلقة بجودة الخدمات وتضمينها للاستراتيجيات التسويقية للملكية الأردنية.

المقدمة

يعد النقل الجوي وسيلة من وسائل النقل التي تقدم خدماتها إلى فئات مختلفة من المسافرين، وهو يتأثر بالعديد من العوامل سواء ما كان منها متعلقاً بالطقس أو المناخ أو الحالة الاقتصادية أو الاجتماعية أو السياسية أو المنافسة على الصعيد الدولي. كما تعد الخدمات المقدمة للمسافرين صمام الأمان بالنسبة لشركات النقل الجوي بصفة عامة، وهي تمثل الجهاز العصبي لعملها، وهي من أبرز عوامل جذب المسافرين، والسياح على اختلاف فئاتهم.

والملكية الأردنية، باعتبارها واحدة من أكبر أعمدة الاقتصاد الأردني، استطاعت أن تحقق نمواً واضحاً خلال السنوات القليلة الماضية، ويتضح ذلك من مراجعة النتائج المالية التي حققتها الشركة خلال عام ٢٠٠٤م، فقد بلغت أرباحها الصافية ١٥,٥ مليون دينار مقابل خسارة بلغت ٩,٧ مليون دينار عام ٢٠٠٣م^(١).

كما حققت إيرادات بلغت ٣٦٢,٦ مليون دينار مقابل ٢٧٠,٧ مليون دينار خلال نفس الفترة، علماً بأن صناعة النقل الجوي في العالم قد تكبدت خسائر

(١) الملكية الأردنية، التقرير السنوي، ٢٠٠٤م، ص ٨.

مالية وصلت إلى ٤,٨ مليار دولار خلال عام ٢٠٠٤م. وتهدف الملكية الأردنية إلى الوصول إلى نسبة (١٠٪) كأرباح صافية من خلال تنفيذ خطة استراتيجية مستقبلية تسعى إلى تمكين الشركة من تحمل نتائج المنافسة العالمية والتي تعتمد اعتمادًا رئيسًا على عدد من المحاور من أهمها: تحديث أسطول النقل وتحسين المنتج وتوسعة الشبكة، والاستثمار في الموارد البشرية وتقنية المعلومات^(٢) كما تسعى الملكية الأردنية من خلال استراتيجيتها إلى جعل الشركة جاذبة للاستثمار، خاصة وأن الحكومة الأردنية تدرس تسريع عملية الخصخصة خلال العام الحالي عن طريق بيع جزء من الأسهم إلى مستثمر مالي إقليمي و/أو طرح أسهم في السوق المحلية.

إن التحديات الكبرى التي تشهدها المرحلة المقبلة تتطلب من الملكية الأردنية الكثير من العمل لمواجهتها والتعامل معها. ولعل أبرز هذه التحديات تتمثل في الارتفاع المضطرب في أسعار النفط، وسياسة التحرر، والأجواء المفتوحة، وإطلاق حريات النقل الجوي داخل الوطن العربي ابتداء من عام ٢٠٠٦م. يضاف إلى ذلك تعاظم حدة المنافسة في منطقة الشرق الأوسط والخليج العربي، وظهور شركات طيران إقليمية ذات تكاليف منخفضة كمنافس قوي للشركات القائمة في المنطقة.

ولا شك في أن التعامل مع هذه التحديات يتطلب من الملكية الأردنية مواجهة الأوضاع التنافسية التي أفرزتها تلك التحديات، وذلك من خلال تبني طرق ووسائل حديثة تسعى إلى إبراز الجودة العالية والتركيز عليها كميزة تنافسية لخدماتها المقدمة للمسافرين على اختلاف فئاتهم، إضافة إلى تخفيض تكاليف التشغيل، وتحديث أساليب العمل، وتطوير رحلات الشركة إقليمياً وعالمياً.

(٢) التقرير السنوي لمطار الملكة علياء الدولي، ٢٠٠٤م، ص ١٠.

وبناء على ما تقدم فإن على إدارة الملكية الأردنية أن تدرك أن قدرتها التنافسية لا تتحقق من خلال تنوع الخدمات وتعددتها، وإنما عن طريق تحقيق مستويات جودة عالية لجميع الخدمات التي تقدم للمسافرين، ولا شك أن ذلك يحتاج إلى تبني مفاهيم وأساليب حديثة تقوم على عدد من المرتكزات من أبرزها: المزيد من الاهتمام بالمسافرين، وبذل الجهود الكفيلة بتطوير مستوى الخدمات بما يؤدي إلى تعزيز قدراتها في سوق النقل الجوي، الذي يشهد منافسة إقليمية وعالمية حادة، ومن ثم تحقيق حصة سوقية أكبر.

وفي ضوء ما تقدم تهدف الدراسة الحالية إلى تقديم إطار يحدد مفهوم جودة خدمات النقل الجوي بصورة واضحة، إضافة إلى محاولة التوصل إلى مقياس علمي يمكن الاسترشاد به والاعتماد عليه لقياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية من وجهة نظر المسافرين العرب.

مشكلة الدراسة

لا شك أن ازدياد حدة المنافسة بين شركات النقل الجوي سواء على الصعيد الإقليمي أو الدولي من جهة، وتزايد مستوى الوعي لدى المسافرين العرب الناجم عن تطور وسائل الاتصال والانفتاح على العالم من جهة أخرى، قد دفع الشركات العاملة في صناعة النقل الجوي إلى المزيد من الاهتمام بإشباع حاجات المسافرين والمحافظة على رضاهم باعتبارهم مركز الاهتمام والمنطلق الأساسي لكافة الأنشطة التي تقوم بها الشركات، وعلى رأس ذلك الاهتمام بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمسافرين مما يسهم في إشباع حاجات ورغبات الحاليين منهم وزيادة أعداد المسافرين، وزيادة معدل التكرار، والتعامل مع نفس الشركة، وما ينتج عن ذلك من زيادة الأرباح، وتعزيز المكانة التنافسية في سوق النقل الجوي. لذا فإن الدراسة الحالية تحاول قياس مستوى جودة الخدمات الفعلية التي

تقدمها الملكية الأردنية للمسافرين العرب، ومقارنة تلك الخدمات مع جودة الخدمات المتوقعة، وإلقاء الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة بذلك.

أهمية الدراسة

يحظى موضوع جودة الخدمات باهتمام واسع من قبل الباحثين سواء المحليين منهم أو على مستوى عالمي. ويتضح هذا الاهتمام من خلال النظر إلى عدد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من جوانبه المختلفة خلال السنوات القليلة الماضية على سبيل المثال: (معلا ١٩٩٨م، الطائي، ٢٠٠٢م؛ Seth and Deshmark, 2005; Zhou, 2004) من ناحية أخرى يلاحظ مدى الاهتمام بموضوع جودة الخدمات التي تقدمها شركات النقل الجوي ومن ضمنها الملكية الأردنية كأحد التوجهات الحديثة والأساسية في تسويق الخدمات. وقد تعزز هذا الاهتمام نتيجة تنامي الإحساس بحدة المنافسة التي تشهدها سوق النقل الجوي خاصة بعد تبني الأردن لسياسات التحرر، والأجواء المفتوحة، وإطلاق حريات النقل الجوي داخل الوطن العربي، بالإضافة إلى تعاظم المنافسة في منطقة الشرق الأوسط والخليج العربي، وظهور شركات طيران إقليمية ذات تكاليف منخفضة، أصبحت تنافس الشركات القائمة في المنطقة بقوة. والحقيقة أن الملكية الأردنية لا زالت تفتقر إلى وجود مقياس علمي يمكن الاعتماد عليه فيما يتعلق بقياس جودة الخدمات التي تقدمها إلى المسافرين، والذي يمكنها من الكشف عن مواطن القوة والضعف حول ما تقدمه من خدمات، والذي يعد أمراً في غاية الأهمية لتشخيص المشكلات تمهيداً لوصف العلاج الناجح الذي يكفل تطوير جودة الخدمات والارتقاء بها إلى مستويات أفضل. ولذا تتبع أهمية الدراسة الحالية من كونها تنطلق من التأكيد على ضرورة وجود مقياس لجودة الخدمات

التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب والذي من شأنه المساهمة في توفير المعلومات المتعلقة بتقييم المسافرين العرب، لجودة ما يقدم إليهم من خدمات، ومدى رضاهم عنها خاصة إذا كان ما يقدم فعلياً يفوق توقعاتهم. من جهة أخرى، فإن توفير تلك المعلومات قد يسهم في مساعدة إدارة الملكية الأردنية وصانعي قراراتها في تحديد الوضع التنافسي لها ضمن شركات النقل الجوي إقليمياً وعالمياً. كما أن توفير تلك المعلومات سوف يساعد إدارة الملكية الأردنية في تحديد الأهمية النسبية للخدمات التي تقدمها حالياً إلى المسافرين، الأمر الذي من شأنه أن يسهم في تشخيص الفرص والتهديدات التي تواجهها، ومن ثم العمل على استغلال الأولى والتقليل ما أمكن من الآثار السلبية التي يمكن أن تنتج عن الثانية. وفي الحقيقة فإن توفر المعلومات حول مستويات الجودة التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين يمكن أن يساعد في تطوير جودة تلك الخدمات ويعمل على تحسينها. وتسعى الدراسة الحالية إلى قياس مدى إدراك المسافرين العرب لجودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية وكيفية تقييمهم لها، ومدى توافقها مع توقعاتهم أو مخالفتها لها.

أهداف الدراسة

في ضوء ما تشهده سوق النقل الجوي من منافسة حادة، والتحديات الجسيمة التي تشهدها المرحلة المقبلة، ومساهمة الملكية الأردنية في الاقتصاد الأردني، فقد بات مفهوم الجودة من المرتكزات الأساسية لتعزيز القدرة التنافسية لهذه المؤسسة المهمة. وبالطبع فإنه لن يكون بالإمكان تحديد مدى حاجة الخدمات المقدمة حالياً إلى التطوير والتحسين إلا إذا تم التعرف على مستويات هذه الجودة من خلال تقييم المسافرين للخدمات ومدى توافقها مع توقعاتهم.

وعليه فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تحقيق ما يلي:

- (١) تحديد كيفية تقييم المسافرين العرب لمستوى جودة الخدمات التي تقدم إليهم من حيث توقعاتهم أو إدراكاتهم المتعلقة بالخدمات الفعلية المقدمة إليهم.
- (٢) التأكد من صحة مقياس جودة الخدمات واختباره من الناحية العملية، وكما هو مقترح في نظرية الفجوة التي تعتبر أن جودة الخدمة تمثل مقدار الفرق بين توقعات المسافرين العرب وما يقدم إليهم فعلاً، وهو ما يعرف بالجودة المقدمة.
- (٣) تحديد أي فروق - إن وجدت - بين نتائج قياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب على أساس نظرية الفجوة، ونتائج قياس الجودة كما يقترحه المدخل (المقياس) الاتجاهي الذي يعتمد على الجودة المدركة من قبل المسافر.
- (٤) تحديد الأهمية النسبية للعناصر التي يعتمد المسافرون العرب عليها في تقييم جودة الخدمات المقدمة لهم.
- (٥) اختبار تأثير عدد من المتغيرات المتعلقة بالمسافرين مثل عدد مرات السفر خلال العام، وجنسية المسافر وجنسه، والشركات الأخرى التي يتعامل معها المسافر، وفتته العمرية، على تقييم المسافرين العرب للخدمات المقدمة إليهم.
- (٦) توفير المعلومات التي تساعد إدارة الملكية الأردنية في قياس جودة الخدمات المقدمة إلى المسافرين، مع تسليط الضوء على أهم العناصر التي تهم المسافرين، والتي تتمتع بأهمية نسبية عالية من أجل تحديد أولويات تطوير الخدمات فيما إذا دعت الحاجة إلى ذلك في المستقبل.

مجتمع الدراسة وعينتها

يمثل مجتمع الدراسة الحالية المسافرين القادمين إلى الأردن أو المغادرين عن طريق مطار الملكة علياء الدولي، وعلى متن رحلات الملكية الأردنية. وقد

اقتصرت الدراسة الحالية على المسافرين العرب فقط. وقد تم توزيع استبانة (انظر الملحق) تم تصميمها لأغراض الدراسة الحالية على عينة عشوائية من المسافرين العرب تم اختيارهم على أساس الرحلات القادمة والمغادرة على مدار الأربع والعشرين ساعة، على مدى أسبوعين متتاليين وذلك لضمان تمثيل أكبر عدد من الجنسيات العربية في عينة الدراسة.

ولأغراض الدراسة الحالية تم توزيع (١٥٠٠) استبانة على المسافرين العرب، وقد أمكن استرداد (١٣٠٠) استبانة أي ما نسبته (٨٦,٦٪) وبعد الاطلاع عليها وتدقيقها تبين أن هناك ٢٦٨ استبانة غير صالحة لأغراض التحليل الإحصائي لعدم اكتمال الإجابات عن جميع الأسئلة الواردة. وبناءً على ذلك يكون عدد الاستبانات التي تم اعتمادها لأغراض التحليل الإحصائي (١٠٣٢) استبانة وهو يشكل نسبة بلغت (٦٩٪) من إجمال الاستبيانات الموزعة وهي نسبة استرداد جيدة ومقبولة لأغراض التحليل الإحصائي.

الإطار النظري

حظي موضوع قياس جودة الخدمات وعلاقته برضا المستفيد بالكثير من الاهتمام والدراسة من قبل العديد من الباحثين خلال السنوات القليلة الماضية على سبيل المثال: (معلا، ١٩٩٨م، الطائي، ٢٠٠٢م، مقابلة، ٢٠٠٢م، معلا والطائي، ٢٠٠٣م، Zhou, 2004; Mukherjee and Nath, 2005; Seth and Deshmukh, 2005). ويعود السبب الرئيس لذلك إلى أن الجودة تمثل الشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة بمزيد من العملاء الموالين، والمزيد من الأرباح، علاوة على دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية (Competitive Advantage) لأي مؤسسة (العلاق والطائي، ١٩٩٩م). ويختلف تعريف جودة الخدمة وقياسها في قطاع الخدمات مقارنة مع القطاعات السلعية، نظراً لاختلاف الجودة المدركة في حالة

الخدمة عن الجودة المدركة في حالة السلعة. كما أن العميل يكون حكمه حول جودة الخدمة على أساس جودة عملية تقديمها، هذا بالإضافة إلى الأساس المستند إلى المنافع النهائية التي يجنيها المستفيد من الخدمة (Lovell, 1980)، وأن نوعية الخدمة تتكون من ثلاثة أبعاد هي: البعد الوظيفي، والبعد التقني، وبعد الصورة الذهنية (Kang and James, 2004). ويرى سيفنسون (Svensson, 2003) أن مفهوم الإطار العام لنوعية الخدمات التفاعلية يشتمل على ضرورة توفير كل احتياجات الطلب الفوري أو الآني الذي قد يطلبه مستقبل الخدمة أو العميل، وأن المساهمات الإدارية الفعالة هي التي تزيد من التفاعل بين مقدم الخدمة ومستقبلها. وبما أن الخدمة تشتمل على عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة، فإن التمييز بين المعايير الموضوعية المستخدمة لقياس الجودة والمعايير التي تحتكم إلى إدراكات العملاء قد حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين، إذ يرى جرونروز (Gronroos, 1978) أن لجودة الخدمة بعدين اثنين: الجودة الفنية وهي التي تشير إلى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بصورة كمية. أما سلوك القائمين على تقديم الخدمة، ومظهرهم، وطريقة تعاملهم مع المستفيد فتتمثل مكونات الجودة الوظيفية للخدمة، وهي جوانب يصعب قياسها بدقة، خاصة إذا ما قورنت بالعناصر المكونة للجودة الفنية.

ويمكن النظر إلى جودة الخدمة من زاوية مختلفة، إذ يمكن النظر إليها من وجهة نظر داخلية وأخرى خارجية (Payne, 1993) وترتكز وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالموصفات التي صممت الخدمة على أساسها، في حين ترتكز وجهة النظر الخارجية على الجودة المدركة من قبل المسافرين. وبطبيعة الحال فإن وجهة النظر الأولى تعبر عن موقف إدارة المؤسسة، في حين تعبر وجهة النظر الثانية عن مواقف واتجاهات المسافرين، ووجهة نظرهم تجاه ما يقدم

لهم من خدمات فعلية. ووفقاً للمفهوم الحديث للتسويق والذي يعتبر العميل نقطة الارتكاز فيما يتعلق بتخطيط استراتيجية التسويق وتنفيذها من خلال دراسة حاجات المسافرين سواء الحالية أو المحتملة، فإن تبني وجهة النظر الثانية يعد أكثر فائدة وفاعلية لأغراض التخطيط الاستراتيجي لكافة الجهود والأنشطة التسويقية خاصة، ومختلف الأنشطة الأخرى بصفة عامة. وبعبارة أخرى، فإنه يجب أن تقاس جودة الخدمة بمقاييس ترتبط بإدراكات العملاء ويعبر عنها معلا (معلا، ١٩٩٨م)، إذ إن هناك تبايناً بين ما يراه المسافرون على أنه يمثل مصدر رضاهم وبين ما تراه إدارة الملكية الأردنية على أنه مصدر ذلك الرضا. ومن جهة أخرى واستناداً إلى دراسة باراسورمان وآخرون (Parasurmann *et al.*, 1983) فإنه بالإمكان التمييز بين خمسة أبعاد لجودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية للمسافرين، والتي تتلخص في: (١) الجودة المتوقعة من قبل المسافرين العرب، وهي تمثل الجودة الواجب وجودها من وجهة نظر المسافرين، (٢) الجودة المدركة من قبل إدارة الملكية الأردنية وتراها مناسبة، (٣) الجودة القياسية التي تتحدد بموجب المواصفات النوعية للخدمة، (٤) الجودة الفعلية التي تقدم الخدمة بها، (٥) الجودة التي تروج إلى العملاء.

إضافة إلى ما تقدم فإنه يجب التنويه بعدد من الجوانب الهامة فيما يتعلق بقياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين بصفة عامة والعرب بصفة خاصة والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (١) هناك صعوبة كبيرة في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية، (٢) إن مفهوم جودة الخدمات المقدمة يتضمن أبعاداً عديدة ومتداخلة، وبناء عليه فإنه يجدر النظر إلى هذا المفهوم كمفهوم معقد ومركب، (٣) إن مفهوم جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية للمسافرين وتقييمهم لهذه الجودة يخضع للتفاوت الإدراكي بينهم،

(٤) إن تقييم المسافرين لجودة الخدمة المقدمة لهم يمتد إلى الأسلوب الذي تؤدي به هذه الخدمة ولا يقتصر على أساس المعايير المرتبطة بمضمون الخدمة نفسها. وفي ضوء المراجعة الأدبية المتعمقة لموضوع جودة الخدمة يتبين أن هنالك مدخلين رئيسيين لتحديد الجودة وقياسها:

المدخل الأول: المدخل الاتجاهي Attitudinal Approach.

والمدخل الثاني: مدخل نظرية الفجوة The Gap Approach. ويمثل هذان المدخلان الإطار العام الذي ستتبعه الدراسة الحالية لغايات تحليل وقياس مفهوم جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية للمسافرين العرب.

المدخل الاتجاهي

إن الأساس الذي ينطلق منه هذا المدخل هو أنه يعتبر جودة الخدمة تمثل اتجاهًا يرتبط بالرضا ولكنه في نفس الوقت ليس مرادفًا له. كما أنه يرتبط بإدراك المسافرين للأداء الفعلي للخدمات المقدمة (Bolton and Drew, 1991). وإذا ما أمعنا النظر في هذا التعريف فإننا سنكتشف قدر من الغموض الذي يكتنف هذا المفهوم (Cronin and Taylor, 1992). وعلى الرغم من اعتراف الباحثين ضمناً بمدى أهمية إدراكات العملاء لجودة الخدمة، ولكنهم في الوقت ذاته يعتقدون بوجود اختلاف بين جودة الخدمة ورضا المسافرين. ويمكن تفسير هذا الاختلاف من خلال القول إن جودة الخدمة المدركة من قبل (المسافر) هي اتجاه يعتمد على عملية تقييم تراكمية ذات أبعاد مختلفة وبعيدة المدى، في حين أن الرضا ما هو إلا حالة نفسية عابرة سرعان ما تزول. وبناء على ذلك فإن الجودة أقل ديناميكية قياساً إلى الرضا والذي يعبر عن الناتج النهائي لعملية التقييم التي يجريها (المسافر) عند تعامله مع المؤسسة (العلاق والطائي،

(١٩٩٩م، ص ٢٦٤). كما تؤكد دراسة زيثامل وآخرون (Zeithaml et al., 1993) على أن مفهوم رضا (المسافر) يختلف عن مفهوم جودة الخدمة. من جهة أخرى فقد تم الاعتماد على الفرضية القائلة بأن جودة الخدمة المدركة تمثل مفهوماً متوافقاً مع الاتجاه، كأساس للقول إن الرضا ما هو إلا حالة نفسية تسبق الحكم على جودة الخدمة (Bitner, 1990). وبمعنى أكثر تحديداً، فإن جودة الخدمة المدركة من قبل المسافر، أو ما يعرف بالاتجاه نحو الخدمة، تعتبر دالة لما يكون قد تبقى من إدراك المسافر للخدمة، مما يشير إلى أن الرضا يمكن اعتباره عاملاً وسيطاً بين الإدراكات السابقة لجودة الخدمة والإدراك الحالي للجودة. وتمثل هذه الفرضية الإطار الذي تتم من خلاله عملية تقييم المسافرين لجودة الخدمة المقدمة إليهم فعلياً.

ومن ناحية أخرى، إذا ما اعتبرنا أن جودة الخدمة تمثل اتجاهاً، فإنه في ظل غياب الخبرة السابقة للمسافر فيما يتعلق بالتعامل مع مؤسسة النقل الجوي، فإن توقعاته حول جودة الخدمة تحدد بصورة أولية مستوى إدراكه لجودة الخدمة. أما في حالة وجود خبرة سابقة متراكمة من خلال تكرار التعامل بالخدمة، فإن عدم رضا المسافر عن مستوى الخدمة المقدمة سوف تقوده إلى إعادة النظر في المستوى الأولي للجودة المدركة في الخدمة. ولا شك أن الخبرات المتتالية للمسافر مع مؤسسة النقل الجوي سوف تقوده إلى القيام بمراجعات إدراكية لاحقة لمستوى جودة الخدمة، وعليه فإن تقييم المسافر لجودة الخدمة هو محصلة لكافة عمليات التعديل الإدراكي التي يتبعها حول جودة الخدمة. وهكذا فإن رضا المسافر عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة يساعد في تشكيل إدراكاته فيما يتعلق بجودة الخدمة، وفي حالة تكرار التعامل بالخدمة فإن الرضا يصبح أحد المدخلات الأساسية في عملية تقييم جودة الخدمة.

من جانب آخر فقد حاول عدد من الباحثين (Lasser *et al.*, 1987) التمييز بين ثلاثة أبعاد مختلفة لأداء الخدمة وتتضمن (١) البعد المادي، (٢) المرافق والتسهيلات، (٣) الأفراد القائمون على تأدية الخدمة. إن الفكرة التي يستند إليها هذا التمييز بين أبعاد أداء الخدمة هي: أن جودة الخدمة تعني أكثر من مجرد المخرجات التي تتولد عن الخدمة، إذ إنها تشمل على الأسلوب الذي تقدم به الخدمة، والعاملين، والتسهيلات المادية أيضاً.

إن المناقشة السابقة حول المدخل الاتجاهي المعتمد لقياس جودة الخدمة تقودنا إلى الاستنتاجات التالية:

- (١) جودة الخدمة المدركة يمكن أن تمثل اتجاهاً.
- (٢) هذا الاتجاه يصلح كأساس يتم بناء عليه قياس جودة الخدمة، وإن الأداء الحالي للخدمة يحدد إلى حد بعيد تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعلياً. أما من الناحية العملية فقد أشار بيان (Payne, 1993) إلى أن المؤسسات الخدمية غالباً ما تقيس الرضا العام، والجودة المدركة من الخدمة عن طريق الطلب إلى العملاء القيام بتقييم الأداء الحالي للخدمات المقدمة من قبل تلك المؤسسات.

مدخل نظرية الفجوة

يعد هذا المدخل أحد مرتكزات نظرية الفجوة (Parasurmann *et al.*, 1983) والتي قدمت تفسيراً للعمليات النفسية التي يقوم عن طريقها المسافرون بتقييم جودة الخدمات والحكم عليها. يستند هذا المدخل على أساس أن الفرق بين توقعات المسافرين بشأن الخدمة وإدراكاتهم الفعلية (الأداء الفعلي للخدمة) يحدد مستوى جودتها. وبناء عليه فإن مستوى الخدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، وهكذا فإن مستوى جودة الخدمة يمكن إن يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة الفعلية المقدمة والخدمة المتوقعة. وقد بينت

دراسة شاملة (Parasurmann *et al.*, 1983) أن مستوى جودة الخدمة يتراوح بين الجودة المثلى Ideal Quality والجودة المرضية أو المقبولة Satisfactory Quality، أي أن إدراك المسافرين لجودة الخدمة يعتمد على طبيعة ومدى التباين، أو الاختلاف بين الخدمة المتوقعة، والخدمة المدركة من قبل المسافرين. وبالاعتماد على ذلك تقاس جودة الخدمة على النحو التالي:

(١) إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من جودة الخدمة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية وتتجه إلى أن تكون غير مقبولة من المسافرين.

(٢) إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فعندها تعتبر جودة الخدمة مرضية.

(٣) أما إذا كانت جودة الخدمة المدركة أكبر من جودة الخدمة المتوقعة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر من مرضية وهي تتجه لأن تكون مثالية بناءً على المدى المشار إليه سابقاً.

ويرى كل من ماكرجي وناز (Mukherjee and Nath, 2005) أنه قد تحدث هناك فجوة بين مقدم الخدمة ومستقبلها مما قد يلجأ العميل إلى البحث عن بدائل أخرى لإشباع حاجاته ورغباته في حالة عدم تحقيق الرضا الكامل له أثناء تقديم الخدمة. كما يرى سيز وديشمارك (Seth and Deshmark, 2005) أن جودة الخدمة تعتمد على آمال وتوقعات العميل التي تتعلق بعوامل أساسية مثل الوقت، والبيئة التنافسية والأداء. ويؤكد زو (Zhou, 2004) أن هناك علاقة قوية بين جودة الخدمات المقدمة والنوايا السلوكية للأفراد، وأن هناك أوجه متعددة الأبعاد لقياس خدمة الأداء تتمثل في الربط المباشر بين أبعاد محتوى الخدمة ورضا العملاء.

يستنتج من المراجعة الأدبية لموضوع جودة الخدمة أن هناك مدخلين رئيسيين لقياس جودة الخدمة هما: (١) مدخل الجودة المدركة وهو يعتمد على أساس تقييم المسافرين للأداء الفعلي للخدمة، (٢) مدخل نظرية الفجوة الذي يعتمد على أساس الفرق بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة. وسوف نقوم باستخدام المدخلين معاً لقياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية للمسافرين العرب، وهو الغرض الرئيس من إجراء الدراسة الحالية.

تشير دراسة كلا من كيرجوسكي وريتزمان (Krajewski and Ritzman,2002) إلى مفهوم قياس الجودة على أنها العمليات التي تحدد انحراف مخرجات السلعة أو الخدمة عن الخصائص المحددة لها، والتي تتضمن قياس متغيرات الخدمة وقياس الخصائص الخاصة بها.

ويعنى ذلك أن عملية قياس جودة الخدمة تتضمن إيجاد الفرق بين الأداء المدرك والأداء المتوقع، وهكذا فإن مستوى جودة الخدمة يمكن أن يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة الفعلية المقدمة والخدمة المتوقعة. وأن إدراك المسافرين لجودة الخدمة يعتمد على طبيعة ومدى التباين أو الاختلاف بين الخدمة المتوقعة أو الخدمة المدركة من قبل المسافرين، كالسرعة في تقديم الخدمة، والاستجابة، والاعتمادية، والضمان، والتعاطف مع المسافرين وأخيراً طريقة تفاعل الموظف مع المسافرين.

فرضيات الدراسة

هدفت الدراسة إلى اختبار الفرضيات الأساسية التالية:

الفرضية الأولى: وهي تتعلق بتقييم المسافرين العرب لمستوى جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها لهم الملكية الأردنية، والتي أشرنا إليها سابقاً بالأداء الفعلي، أو الجودة المدركة، وعليه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: إن تقييم المسافرين العرب لمستوى جودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من قبل الملكية الأردنية كان سلبياً.

الفرضية الثانية: وهي تتعلق بالجودة التي يتوقعها المسافرون العرب بشأن الخدمات التي تقدمها إليهم الملكية الأردنية، والتي أشرنا إليها خلال المراجعة الأدبية بالجودة المتوقعة. وسيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: إن مستوى الجودة التي يتوقعها المسافرون العرب للخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية منخفض.

الفرضية الثالثة: وهي تتعلق بمدى وجود اختلاف بين مستوى الجودة في الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية فعلياً للمسافرين العرب ومستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المسافرون في تلك الخدمات. أي إنه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: لا يوجد أي اختلاف بين مستوى جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب ومستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المسافرون.

الفرضية الرابعة: وتتعلق بمدى التفاوت في الأهمية النسبية للمعايير المستخدمة من قبل المسافرين العرب في تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها لهم الملكية الأردنية. بعبارة أخرى فإنه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: لا تختلف الأهمية النسبية للمعايير المستخدمة من قبل المسافرين العرب في تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إليهم الملكية الأردنية.

الفرضية الخامسة: وتتعلق بمدى وجود اختلاف في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات التي تقدمها إليهم الملكية الأردنية فعلياً تبعاً لعدد مرات السفر خلال العام. بمعنى آخر فإنه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لعدد مرات السفر خلال العام.

الفرضية السادسة: وتتعلق بمدى وجود اختلاف في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات التي تقدمها إليهم الملكية الأردنية فعلياً تبعاً لاختلاف جنسية المسافر. وبناء على ذلك فإنه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف جنسية المسافر.

الفرضية السابعة: وهي تتعلق بمدى وجود اختلاف في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات التي تقدمها إليهم الملكية الأردنية فعلياً تبعاً لاختلاف جنس المسافر. أي إنه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف جنس المسافر.

الفرضية الثامنة: وتتعلق بمدى وجود اختلاف في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات التي تقدمها إليهم الملكية الأردنية فعلياً تبعاً لاختلاف الفئة العمرية للمسافر. ويعنى ذلك إنه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف الفئة العمرية للمسافر.

الفرضية التاسعة: وتتعلق بمدى وجود اختلاف في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات التي تقدمها إليهم الملكية الأردنية فعلياً تبعاً لاختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافر. وبعبارة أخرى فإنه سيتم اختبار الفرضية العدمية التالية:

HO: لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافر.

نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

نستعرض في هذا الجزء أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة بالإضافة إلى اختبار فرضياتها من خلال استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. ويوضح الجدول رقم (١) الخصائص النوعية لعينة الدراسة التي تضم (١٠٣٢) مسافراً. جدول (١). الخصائص النوعية لعينة الدراسة.

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	التكرار	البيان
			توزيع المسافرين حسب الجنس
٪٧٣,٦	٪٧٣,٦	٧٦٠	ذكور
١٠٠,٠	٪٢٦,٤	٢٧٢	إناث
		١٠٣٢	المجموع
			توزيع المسافرين حسب الجنسية
٪٣٣,٧	٪٣٣,٧	٣٤٨	أردني
٤٤,٢	١٠,٥	١٠٨	سعودي
٦٤,٧	٢٠,٥	٢١٢	كويتي
٦٨,٨	٤,١	٤٢	لبناني
٦٩,٦	٠,٨	٨	إماراتي
١٠٠,٠	٣٠,٤	٣١٤	أخرى (عماني - بحريني - مصري - يمني)
		١٠٣٢	المجموع
			توزيع المسافرين حسب الفئة العمرية
٪٢٤,٤	٪٢٤,٤	٢٥٢	أقل من ٢٥
٤٥,٠	٢٠,٥	٢١٢	من ٢٥-٣٥
٨٤,٩	٣٩,٩	٤١٢	من ٣٦-٤٥
٩٦,٥	١١,٦	١٢٠	من ٤٦-٥٥
١٠٠,٠	٣,٥-	٣٦	أكثر من ٥٥
		١٠٣٢	المجموع
			توزيع المسافرين حسب مرات السفر خلال العام
٪١٥,٩	٪١٥,٩	١٦٤	مرة واحدة
٦٧,٩	٥١,٦	٥٣٢	من ٢-٣
٩٠,٥	٢٣,١	٢٣٨	من ٤-٥
١٠٠,٠	٩,٥	٩٨	أكثر من ٥ مرات
		١٠٣٢	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم (١) أن نسبة الذكور إلى الإناث بلغت (٧٣,٦٪) من مجموع عينة الدراسة، ويعود السبب في ذلك إلى سهولة الاتصال بالمسافرين الذكور وتحفظ بعض الإناث وعدم تعاونهم مع فريق البحث. أما فيما يتعلق بتوزيع المسافرين حسب الجنسية فيلاحظ الارتفاع النسبي للجنسية الأردنية بالمقارنة مع بقية الجنسيات (٣٣,٧٪). ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن الأردنيين يميلون إلى السفر على متن رحلات الملكية الأردنية أكثر من غيرهم من الجنسيات العربية الأخرى والتي تمثلها عينة الدراسة. كما يلاحظ أن نسبة المسافرين الذين تتراوح أعمارهم بين أقل من ٢٥ سنة و ٤٥ سنة قد شكلت نسبة بلغت حوالي (٨٥٪) من العينة. ويمكن تفسير ذلك في ضوء كون هذه الفئة تحوي طلاباً ورجال أعمال وهي الفئة الأكثر استخداماً لخدمات النقل الجوي. وأخيراً فقد بلغت نسبة المسافرين الذين يسافرون لمرات تتراوح بين مرة واحدة وثلاث مرات خلال العام (٦٧,٤٪)، ويمكن القول أن السبب في ذلك قد يعود إلى أن نسبة كبيرة من المسافرين هم إما طلاباً أو رجال أعمال كما سبقت الإشارة.

مقياس الدراسة وإثبات صدق المقياس

تم قياس متغير جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب بواسطة المقياس المستخدم في دراسات سابقة (على سبيل المثال معلا، ١٩٩٨م، ومقابلة، ٢٠٠٢م)، وهو عبارة عن مقياس مركب تم تصميمه ليتناسب مع طبيعة وخصائص الخدمات المشار إليها، ويتلاءم مع تعددية أبعاد مفهوم جودة الخدمة. ويتكون هذا المقياس من ثلاثين عبارة تمثل أبعاد الجودة وهي (١) الدليل المادي في الخدمة، (٢) الاستجابة، (٣) الاعتمادية، (٤) الضمان، (٥) التعاطف مع المسافرين.

وتحقيقاً لأغراض الدراسة الحالية فقد تم استخدام المقياس مرتين، الأولى لقياس الجودة الفعلية المدركة من قبل المسافرين العرب (الأداء الفعلي للخدمة)، أما في المرة الثانية فقد تم استخدام المقياس من أجل قياس الجودة المتوقعة من قبل المسافرين العرب مع ملاحظة تغيير صياغة العبارات لكي تراعي ما يجب أن يكون وليس ما هو كائن.

وقد تم ربط العبارات بمقياس ليكرت ذي الخمس نقاط تراوحت بين (١) ويعبر عن عدم الموافقة المطلقة (غير موافق بشدة) وذلك لكل عبارة ورقم (٥) ويعبر عن الموافقة المطلقة (موافق بشدة) كما يعبر رقم (٣) عن حيادية المقياس.

اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج

بعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة، وفي ضوء الفرضيات التي تهدف هذه الدراسة إلى اختبارها سنقوم باستعراض نتائج هذا التحليل بالنسبة إلى كل فرضية على حدة.

الفرضية الأولى وتنص على:

إن تقييم المسافرين العرب لمستوى جودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من قبل الملكية الأردنية كان سلبياً.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال إجابات المسافرين العرب على العبارات الثلاثين المستخدمة في قياس جودة الخدمة. وقد تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية بالإضافة إلى اختبار t للمقارنات الثنائية وذلك للتأكد من الدلالة الإحصائية للنتائج. وقد تم استخراج المتوسط الحسابي لدرجات إجابات مفردات العينة على كل عبارة وذلك بجمع درجات إجاباتهم عن كل عبارة ثم قسمة المجموع على عدد مفردات العينة (١٠٣٢). وقد تم التوصل إلى ثلاثين متوسط حسابي لإجابات المسافرين العرب على العبارات الثلاثين التي تمثل تقييمهم لتلك العبارات. ويوضح الجدول رقم (٢) ذلك.

جدول (٢). المتوسطات الحسابية لإجابات المسافرين العرب عن العبارات المكونة لمقياس جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها الملكية الأردنية.

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارة
		الدليل المادي في الخدمة
٣,٣٧٧٩	١,٣٦٤١٦	١. توفر الملكية الأردنية خدمات نقل كافية من وإلى المطار
٣,٥٣٢٩	١,٣١٨٧٠	٢. إن أجهزة وزن الأمتعة حديثة وكافية
٣,٧٠١٦	١,٠٨٩٦٢	٣. يتصف زى العاملين بالأناقة والترتيب
٣,٦٧٨٣	١,٠٧٣٩٨	٤. تتميز طائرات الملكية الأردنية بالحدائثة والجاذبية
٣,٧٠٥٤	٠.٩٩٧٧٩	٥. إن مقاعد الطائرة مريحة وجيدة
٣,٧٣٨٤	١,٢١٧١٤	٦. إن نوعية الطعام والشراب على متن رحلات الملكية الأردنية جيدة
٣,٧٨٢٩	١,٠٥٨٦٠	٧. إن أجهزة تكييف الهواء داخل الطائرة تعمل بشكل جيد
		الاستجابة
٣,٤٣٤١	١,٢٠٣٥٨	٨. يبدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين
٣,٤١٨٦	١,١٧١٥٩	٩. يبدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين
٣,٤٠٥٠	١,١٦٣٩٢	١٠. يبدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في إيجاد حلول لشكاوي المسافرين.
٣,٣٤٨٨	١,٢١١٩٧	١١. يبدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في إيجاد حلول لشكاوي المسافرين
٣,٤٨٢٦	١,٠٩٧٤٣	١٢. يبدي الموظفون الأرضيون استعدادًا جيدًا لمساعدة المسافرين
٣,٤٣٠٢	١,٠٥٠١٤	١٣. يبدي المضيفون والمضيفات استعدادًا جيدًا لمساعدة المسافرين
		الاعتمادية
٣,٥٥٦٢	١,٠٠١٨١	١٤. إن الموظفين الأرضيين متعاونون مع المسافرين
٣,٤٠٧٠	١,١٥٢٣٥	١٥. إن المضيفين والمضيفات متعاونون مع المسافرين
٣,٠٠٧٨	١,٥٤٩٦٧	١٦. يوجد عدد كافي من الموظفين الأرضيين
٣,١٠٦٦	١,٤٢٥٢٤	١٧. يوجد عدد كافي من المضيفين والمضيفات على متن رحلات الملكية الأردنية
٣,٥١٥٥	١,٠٧٩٦٤	١٨. إن الأخطاء التي يرتكبها الموظفون الأرضيون قليلة
٣,٥٦٥٩	٠.٩٢٨٨٦	١٩. إن الأخطاء التي يرتكبها المضيفون والمضيفات قليلة

جدول (٢). تابع.

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارة
		الضمان
٣,٧٣٦٤	١,٠١٧٩٣	٢٠. يتمتع الموظفون الأَرْضِيون باللباقة والأدب
٣,٨٩٥٣	٠.٨٢٦٧٥	٢١. يتمتع المضيفون والمضيفات باللباقة والأدب
٣,٨٤١١	١,٠٩٠٤٥	٢٢. إنني أتق بالموظفين الأَرْضِيين العاملين في الملكية الأوردنية
٣,٩٤٥٧	٠.٩٧١٤٥	٢٣. إنني أتق بالمضيفين والمضيفات العاملين في الملكية الأوردنية
٣,٧٨٢٩	١,٠٧٤٩٧	٢٤. أشعر بالأمان أثناء الرحلات
٤,٠٧٩٥	٠.٩٩٦٣٥	٢٥. لدى الموظفون الأَرْضِيون المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين
٣,٥٧٣٦	١,١٨٥٢٦	٢٦. لدى المضيفين والمضيفات المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين
		التعاطف
٣,٥٧٥٦	١,١٠٣٧٨	٢٧. إن مواعيد الرحلات تراعي حاجات المسافرين
٣,٧٦٧٤	٠.٩٧١٠٦	٢٨. يهتم العاملون بمصالح المسافرين
٣,٣١٢٠	١,١٧٠٩١	٢٩. تهتم الإدارة في الملكية الأوردنية بمصالح المسافرين
٣,٤٧٠٩	١,١٢٣٣٩	٣٠. يقدر العاملون ظروف المسافرين من كبار السن أو ذوي الإعاقات الجسدية
٣,٧٥		المتوسط العام

ولكي يمكن قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة فعلياً والمدركة من قبل المسافرين العرب، وبالتالي اختبار الفرضية الحالية، فقد استخرج المتوسط الحسابي العام للمتوسطات الثلاثين وذلك عن طريق جمع هذه المتوسطات وقسمتها على (٣٠) وقد بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٥٧) وهو يعبر عن مستوى تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة فعلياً من قبل الملكية الأوردنية. وبمقارنة هذا المتوسط بالمقياس ذي الخمس نقاط نجد أنه يقع بين درجة الحياد (+٣) والدرجة التي تليها على المقياس (+٤)، وهذا يعني أن تقييم المسافرين العرب للخدمات المقدمة إليهم فعلياً كان إيجابياً. وعليه ترفض فرضية

العدم التي تنص على أن تقييم المسافرين العرب لمستوى جودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من قبل الملكية الأردنية كان سلبياً. وللتأكد من الدلالة الإحصائية لهذه النتيجة تم استخدام اختبار t-Test للمقارنات الثنائية على مستوى دلالة (٠,٠٥)، وقد تبين أن قيمة t المحسوبة بلغت (٢٣,٥٩٨) في حين بلغت قيمة t الجدولية (١,٩٦). وبمقارنة القيمتين يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني رفض الفرضية المشار إليها أعلاه. ونستدل أيضاً من ذلك على أن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية كما يدركها المسافرون العرب كان إيجابياً.

الفرضية الثانية وتنص على:

إن مستوى الجودة التي يتوقعها المسافرون العرب للخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية منخفض.

لقد تم اختبار هذه الفرضية من خلال الإجابات التي تم الحصول عليها من عينة الدراسة على نفس العبارات الثلاثين التي يتكون منها المقياس المركب السابق للجودة الفعلية مع ملاحظة أن صياغة العبارات تمت حسب ما يتوقع المسافرون العرب تقديمه من مستويات جودة من قبل الملكية الأردنية (ما يجب أن يكون). وقد تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية لتلك الإجابات، فقد تم استخراج المتوسط الحسابي لدرجات إجابات مفردات العينة عن كل عبارة من عبارات المقياس عن طريق جمع درجات إجاباتهم عن كل عبارة ثم قسمة المجموع على عدد مفردات العينة (١٠٣٢)، مما مكن من الوصول إلى ثلاثين متوسط حسابي لإجابات المسافرين العرب. ويوضح جدول رقم (٣) هذه المتوسطات. وبعد ذلك تم استخراج المتوسط الحسابي العام للجودة المتوقعة من قبل المسافرين العرب من خلال جمع المتوسطات الثلاثين ثم قسمة المجموع على (٣٠) وقد بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٧٩) وهو يعبر عن مستوى تقييم

المسافرين العرب لجودة الخدمات المتوقعة. وبمقارنة هذا المتوسط بمقياس ليكرت ذي الخمس نقاط نجد أنه يقع بين درجة الحياد (+3) والدرجة التي تليها علي المقياس (+4). وهو يشير إلى ارتفاع مستوى توقعات المسافرين العرب بخصوص جودة الخدمة التي يجب على الملكية الأردنية تقديمها إليهم. وفي النتيجة فإن هذا يعني رفض فرضية العدم التي تنص على أن مستوى الجودة التي يتوقعها المسافرون العرب للخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية (ما يجب أن يكون) منخفض. وللتأكد من الدلالة الإحصائية لهذه النتيجة تم استخدام اختبار t-Test للمقارنات الثنائية، وعلى مستوى دلالة (0,05) تبين أن قيمة t المحسوبة بلغت (26,639) وهي أكبر من القيمة الجدولية (1,96). وهذا يعني رفض الفرضية المشار إليها.

الفرضية الثالثة وتنص على أنه:

لا يوجد أي اختلاف بين مستوى جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب ومستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المسافرين. إن ما سيتم اختباره حسب هذه الفرضية هو المنطق الذي تعبر عنه المعادلة التالية: مستوى الجودة المدركة - مستوى الجودة المتوقع = صفر.

وعند طرح المتوسط العام لمستوى الجودة المتوقعة من المتوسط العام لمستوى الجودة المدركة نجد أن الناتج هو (-0,22) أي أن (3,57 - 3,79) = -0,22. مما يعني أن مستوى توقع المسافرين العرب حول جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية أعلى من مستوى الجودة المدركة. وبناء عليه ترفض الفرضية العدمية التي تنص على أنه لا يوجد أي اختلاف بين مستوى جودة الخدمات الفعلية التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب ومستوى الجودة التي يتوقعها هؤلاء المسافرون.

جدول (٣). المتوسطات الحسابية لإجابات المسافرين العرب عن العبارات المكونة لمقياس جودة الخدمات المتوقعة التي تقدمها الملكية الأردنية.

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبرة
		الدليل المادي في الخدمة
٤,٢١٣٢	١,٢٢٧٣٦	١. يجب أن توفر الملكية الأردنية خدمات نقل كافية من وإلى المطار
٣,٨٨٥٧	١,٤٥٩٦١	٢. يجب أن تكون أجهزة وزن الأمتعة حديثة وكافية
٣,٤٣٤١	١,٥٤٦٤١	٣. يجب أن يكون زى العاملين أنيقاً ومرتباً
٣,٤٨٢٦	١,٥٧١٣٥	٤. يجب أن تكون مقاعد الطائرة مريحة وجيدة
٣,٢٧٥٢	١,٦٢٦٠٠	٥. يجب أن تتميز طائرات الملكية الأردنية بالحدثة والجاذبية
٣,٤٠٣١	١,٥٩٥٤٣	٦. يجب أن تكون نوعية الطعام والشراب على متن رحلات الملكية الأردنية جيدة
٣,٤٢٨٣	١,٥١٤٤٦	٧. يجب أن تكون أجهزة تكييف الهواء داخل الطائرة بشكل جيد
		الاستجابة
٣,٨٧٢١	١,١٥١٥٣	٨. يجب أن يبدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين
٣,٨٣٩١	١,١٠٦٩٤	٩. يجب أن يبدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين
٣,٨٥٠٨	١,١٥٤٨٥	١٠. يجب أن يبدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في إيجاد الحلول لشكاوي المسافرين
٣,٧٤٢٢	١,٢٧٤٠٢	١١. يجب أن يبدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في إيجاد الحلول لشكاوي المسافرين
٣,٩٨٢٦	١,٠٨٣٢٠	١٢. يجب أن يبدي الموظفون الأرضيون استعداداً جيداً لمساعدة المسافرين
٣,٨٩١٥	١,٢٠١٢٩	١٣. يجب أن يبدي المضيفون والمضيفات استعداداً جيداً لمساعدة المسافرين
		الاعتمادية
٣,٩٩٢٢	١,١٧٠٢٥	١٤. يجب أن يكون الموظفون الأرضيون متعاونون مع المسافرين
٣,٩٣٩٩	١,١٣٤١٩	١٥. يجب أن يكون المضيفين والمضيفات متعاونين مع المسافرين
٤,١٩٩٦	١,٠٢٩٥٧	١٦. يجب أن يوجد عدد كافي من الموظفين الأرضيين

جدول (٣). تابع.

الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبرة
٤,٢٦٣٦	١,٠٠٢٥٧	١٧. يجب أن يوجد عدد كافي من المضيفين والمضيفات على متن رحلات الملكية الأردنية
٤,٠٩٥٠	١,٠٣٦٩٩	١٨. يجب أن تكون الأخطاء التي يرتكبها الموظفون الأرضيون قليلة
٣,٩٥٥٤	١,٠٧٨٨٣	١٩. يجب أن تكون الأخطاء التي يرتكبها المضيفون والمضيفات قليلة
		الضمان
٣,٧٦٣٦	١,٣٤٨٣٢	٢٠. يجب أن يتمتع الموظفون الأرضيون باللباقة والأدب
٣,٦٢٠٢	١,٣٥٨٦٣	٢١. يجب أن يتمتع المضيفون والمضيفات باللباقة والأدب
٣,٥٥٨١	١,٣٨٩٤٨	٢٢. يجب علي الموظفين الأرضيين أن يبنوا الثقة بأنفسهم لدى المسافرين
٣,٧٣٠٦	١,٣٢٨٣١	٢٣. يجب علي المضيفان والمضيفات أن يبنوا الثقة بأنفسهم لدى المسافرين
٣,٦٢٩٨	١,٤٧٤١٩	٢٤. يجب علي إدارة الملكية الأردنية أن تجعل المسافرين يشعرون بالأمان أثناء الرحلات
٣,٤٢٨٣	١,٥٤٣٦٤	٢٥. يجب أن يكون لدى الموظفون الأرضيون المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين
٣,٦٦٦٧	١,٤٣٣٠٦	٢٦. يجب أن يكون لدى المضيفين والمضيفات المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين
		التعاطف
٣,٧٥٠٠	١,٤٠٥٧٩	٢٧. يجب أن تكون مواعيد الرحلات تراعي حاجات المسافرين
٣,٩٢٢٥	١,٢٠٦٩١	٢٨. يجب أن يهتم العاملون بمصالح المسافرين
٣,٨٦٤٣	١,١٩٨٥٣	٢٩. يجب أن تهتم الإدارة في الملكية الأردنية بمصالح المسافرين
٣,٩٢٦٤	١,٠٥٦٣٢	٣٠. يجب أن يقدر العاملون ظروف المسافرين من كبار السن أو ذوي الإعاقات الجسدية
٣,٧٩		المتوسط العام

الفرضية الرابعة وتنص على أنه:

لا تختلف الأهمية النسبية للمعايير المستخدمة من قبل المسافرين العرب في تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إليهم.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين (ANOVA). وقد بينت نتائج هذا التحليل أن قيمة F المحسوبة بلغت (١٢,٨٠١)، في حين بلغت قيمة F الجدولية (٣,٧٢). وعند مقارنة قيمتي F يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني رفض الفرضية العدمية عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠)، وبالتالي تقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود اختلافات في الأهمية النسبية للمعايير المستخدمة من قبل المسافرين العرب في تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة إليهم. ويوضح الجدول رقم (٤) نتائج تحليل التباين.

جدول (٤). نتائج تحليل التباين.

نتيجة الفرضية Ho	Sig.	F الجدولية	F المحسوبة
رفض	٠,٠٠٠	٣,٧٢	١٢,٨٠١

وبالنسبة إلى درجات الأهمية التي أعطاها المسافرون العرب للمعايير المستخدمة في تقييم مستوى جودة الخدمات فقد كانت على النحو الموضح في الجدول رقم (٥).

جدول (٥). الأهمية النسبية للمعايير المستخدمة في تقييم جودة الخدمات.

الترتيب	الأهمية النسبية	المعيار
٣	٠,٨١	الدليل المادي
١	٠,٨٧	الاستجابة
٢	٠,٨٤	الاعتمادية
٤	٠,٨٠	الضمان
٥	٠,٧٩	التعاطف

ويلاحظ أن الاستجابة تعتبر أعلى المعايير أهمية من وجهة نظر المسافرين العرب بينما كان بعد التعاطف أقلها أهمية.

الفرضية الخامسة وتنص على أنه:

لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لعدد مرات السفر خلال العام.

لقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين وقد بينت نتائج هذا التحليل أن قيمة F المحسوبة بلغت (٢٩٤,٥٩٤)، في حين بلغت قيمة F الجدولية (٢,٦٠). وعند مقارنة قيمتي F يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية عند مستوي معنوية (٠,٠٠٠) وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود اختلافات في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم من قبل الملكية الأردنية تبعاً لعدد مرات السفر خلال العام. وتشير هذه النتيجة إلى: أن عدد مرات السفر خلال العام يعد أحد العوامل المؤثرة في الحكم على جودة الخدمات المقدمة من قبل الملكية الأردنية. وباستخدام اختبار شافيه (Scheffe) يتبين أن الفروقات تميل لصالح السفر لمرة واحدة خلال العام. ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج تحليل التباين المتعلقة بهذه الفرضية.

جدول (٦). نتائج تحليل التباين بالنسبة إلى عدد مرات السفر خلال العام.

نتيجة الفرضية Ho	Sig.	F الجدولية	F المحسوبة
رفض	٠,٠٠٠	٢,٦٠	٢٩٤,٥٩٤

الفرضية السادسة وتنص على أنه:

لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف جنسية المسافر.

لقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام تحليل التباين، وقد بينت النتائج أن قيمة ف المحسوبة بلغت (٣١,٦٠٦) في حين بلغت قيمة (ف) الجدولية (٢,٢١). وعند مقارنة قيمتي ف يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود اختلافات في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم من قبل الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف جنسية المسافرين. وتشير هذه النتيجة إلى أن جنسية المسافر تعد أحد العوامل المؤثرة في الحكم على جودة الخدمات المقدمة من قبل الملكية الأردنية. وباستخدام اختبار شافيه (Scheffe) يتبين أن الفروقات تميل لصالح الجنسيات الأخرى (اليمنية، والعمانية، والبحرينية، والمصرية).

ويوضح الجدول (٧) نتائج تحليل التباين المتعلقة بهذه الفرضية.

جدول (٧). نتائج تحليل التباين بالنسبة إلى جنسية المسافرين.

نتيجة الفرضية Ho	Sig.	F الجدولية	F المحسوبة
رفض	٠,٠٠٠	٢,٢١	٣١,٦٠٦

الفرضية السابعة وتنص على أنه:

لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف جنس المسافرين.

لقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام (t-Test for Independent Sample) حيث تبين أن قيمة t المحسوبة هي (-٠,٤١٦) في حين أن قيمة t الجدولية تبلغ (-١,٩٦). وعند مقارنة قيمتي t يتبين أن القيمة المحسوبة أقل من القيمة

الجدولية. مما يعني قبول الفرضية العدمية عند مستوى معنوية (٠,٦٧٨). وتشير هذه النتيجة إلى أن جنس المسافرين لا يعد أحد العوامل المؤثرة في الحكم على جودة الخدمات المقدمة من قبل الملكية الأردنية. ويبين الجدول رقم (٨) نتائج التحليل الخاص بهذه الفرضية.

جدول (٨). نتائج تحليل (t-Test for Independent Sample) بالنسبة إلى اختلاف جنس المسافرين.

الوسط الحسابي (ذكور)	الوسط الحسابي (إناث)	T المحسوبة	T الجدولية	Sig.	نتيجة الفرضية Ho
٣,٥٦٦٨	٣,٥٨٨٥	-٠,٤١٦	-١,٩٦	٠,٦٧٨	قبول

الفرضية الثامنة وتنص على أنه:

لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف الفئة العمرية للمسافر.

لقد تم استخدام اختبار (ANOVA) لاختبار هذه الفرضية. وقد بينت نتائج هذا التحليل أن قيمة ف المحسوبة بلغت (١٢,٨٠١) في حين بلغت قيمة ف الجدولية (٢,٣٧). وعند مقارنة قيمتي ف يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، مما يعني رفض الفرضية العدمية عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود اختلاف في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية تبعاً للفئة العمرية للمسافر، مما يعني أن الفئة العمرية للمسافر تعد أحد العوامل المؤثرة في الحكم على جودة الخدمات المقدمة من قبل الملكية الأردنية. وباستخدام اختبار شافيه Scheffe يتبين أن الفروقات تميل لصالح الفئة العمرية (٣٦-٤٥ سنة). ويمكن تفسير ذلك في ضوء وعي هذه الفئة العمرية وقدرتها على الحكم على الجوانب

المتعلقة بتقييم جودة الخدمات مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى. ويبين الجدول رقم (٩) نتائج تحليل التباين المتعلق بهذه الفرضية.

جدول (٩). نتائج تحليل التباين بالنسبة إلى الفئة العمرية للمسافرين.

نتيجة الفرضية Ho	Sig.	F الجدولية	F المحسوبة
رفض	,٠٠٠٠	٢,٣٧	١٢,٨١

الفرضية التاسعة وتنص على أنه:

لا يختلف تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً من الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافرين.

لقد تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (t-Test for Independent Sample) حيث بين أن قيمة t المحسوبة هي (-٧,٥٤٧) في حين أن قيمة t الجدولية تبلغ (-١,٩٦). وعند مقارنة قيمتي t يتبين أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية. مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود اختلافات في تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم من قبل الملكية الأردنية تبعاً لاختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافرين. وباستخدام اختبار شافيه يتبين أن الفروقات تميل لصالح عدم استخدام شركات أخرى من قبل المسافرين. ويمكن تفسير ذلك في ضوء قلة خبرة هؤلاء المسافرين في التعامل مع شركات طيران أخرى، وبالتالي عدم توفر معايير للمقارنة مع الخدمات التي تقدمها تلك الشركات. ويبين الجدول رقم (١٠) نتائج التحليل الخاص بهذه الفرضية.

جدول (١٠). نتائج تحليل (t –Test for Independent Sample) بالنسبة إلى اختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافر.

نتيجة الفرضية Ho	Sig.	T الجدولية	T المحسوبة	الوسط الحسابي (لا)	الوسط الحسابي (نعم)
رفض	٠,٠٠٠	١,٩٦-	٧,٥٤٧-	٤,٠١١٩	٣,٥٠٠٢

مناقشة نتائج الدراسة

لتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام كل من المدخل الاتجاهي ومدخل نظرية الفجوة في قياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب. وقد أوضحت نتائج الدراسة ما يلي:

(١) إن تقييم المسافرين العرب لمستوى الأداء الفعلي (المدرک) للخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية كان إيجابياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لدرجة إجابات مفردات العينة على العبارات التي تقيس مستوى الأداء الفعلي ٣,٥٧. وقد يعزى ذلك إلى ما تقوم به الملكية الأردنية من جهود تهدف إلى تطوير جودة خدماتها المقدمة إلى المسافرين بصفة عامة؛ الأمر الذي أدى بالمسافرين العرب الذين شملتهم الدراسة إلى إعطاء تقييم إيجابي لمستوى الأداء الفعلي للخدمات المقدمة (المدرکة).

(٢) إن مستوى الجودة المتوقع من قبل المسافرين العرب للخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لدرجة إجابات مفردات العينة على العبارات التي تقيس مستوى الجودة المتوقع (٣,٧٩). ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن المسافرين العرب ربما يستندون في بناء توقعاتهم حول جودة الخدمات إلى خبراتهم السابقة في التعامل مع شركات طيران أخرى تقدم خدمات ذات مستوى مرتفع الجودة، مما قد يجعلهم يبنون

مستوى مرتفع من التوقعات عن الخدمات التي سيتعرضون إليها فعلياً عندما يسافرون على متن رحلات الملكية الأردنية. ومن جهة أخرى، يمكن القول إن بناء التوقعات عن جودة الخدمات قد يستند إلى ما تلتزم به الشركة من وعود بتقديم أفضل مستوى من الخدمات من خلال ما تقوم به أنشطة اتصالية (ترويجية). وعادة ما يتأثر المسافرون بالدعاوى الاتصالية التي تتعهد الشركة بالالتزام بها، الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع مستوى توقعاتهم. وبالإضافة إلى ما تقدم، فإن توقعات المسافرين عن جودة الخدمات تتأثر بحاجاتهم الشخصية؛ فكلما تطورت هذه الحاجات وازدادت تعقيداً، فإن مستوى توقعات المسافرين سيرتفع تبعاً لذلك.

(٣) إن الجودة التي يتوقعها المسافرون العرب أعلى من الجودة الفعلية (المدركة) للخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية، حيث بلغ الفرق بين مستوى الجودة المدرك ومستوى الجودة المتوقع (-٠,٠٢٢). وقد يعود السبب في ذلك إلى أن مستوى الجودة المتوقع من قبل المسافرين العرب كان مرتفعاً كما سبقته الإشارة. كما أن ذلك قد يشير إلى أن الملكية الأردنية لا تقوم بإجراء البحوث والدراسات التسويقية الكافية حول توقعات المسافرين لمستوى الجودة المتوقع لخدماتها؛ مما يسهم في وجود فجوة بين المستوى المتوقع، والمستوى المدرك لجودة الخدمات.

(٤) أوضحت نتائج الدراسة أن عدد مرات السفر خلال العام كان له أثر مباشر على تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم، حيث تبين أن الذين يسافرون لمرة واحدة خلال العام يختلف تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلياً عن المسافرين الذين يسافرون لأكثر من مرة واحدة خلال العام، ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن انخفاض عدد مرات السفر خلال العام يجعل

المسافر يلحظ الفرق في مستوى جودة الخدمات سواء كان ذلك تحسناً أو تراجعاً أكثر من المسافر الذي يكرر السفر لمرات عديدة.

(٥) بينت نتائج الدراسة أن لجنسية المسافر أثر مباشر على تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم، حيث تبين أن الفروقات تميل لصالح الجنسيات (اليمنية، والعمانية، والبحرينية، والمصرية) ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن الخطوط الجوية للبلدان المذكورة قد لا تتميز بجودة الخدمة المميزة عن الخدمة المقدمة في الملكية الأردنية وبالتالي انعكس ذلك على تقييم هذه الجنسيات للخدمة المقدمة في الملكية الأردنية.

(٦) لقد أوضحت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر للجنس على تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم، مما يعكس اتفاق عينة الدراسة ذكورا وإناثا على التقييم الإيجابي للخدمة التي تقدمها الملكية الأردنية.

(٧) بينت نتائج الدراسة أن الفئة العمرية للمسافر كان لها أثر مباشر على تقييم المسافرين العرب لجودة الخدمات المقدمة إليهم. فقد تبين أن تقييم جودة الخدمات المقدمة فعلياً يختلف بصورة واضحة لدى الفئة العمرية من (٣٦-٤٥) سنة مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى. وقد يعزى ذلك إلى أن هذه الفئة تكرر السفر لمرات عديدة خلال العام، وبالتالي فإن قدرتها على تقييم الخدمات المقدمة إليها بصورة أكثر واقعية وموضوعية أكبر من قدرة الفئات العمرية الأخرى. ومن ناحية أخرى، فقد يسهم وعي هذه الفئة وقدرتها على الحكم على جودة الخدمات المقدمة في وجود ذلك الاختلاف.

(٨) دلت نتائج الدراسة على أن اختلاف الشركات التي يتعامل معها المسافرون العرب يؤدي إلى اختلافات في تقييم المسافرين لجودة الخدمات المقدمة إليهم من قبل الملكية الأردنية، حيث تبين أن المسافرين الذين لا

يستخدمون شركات أخرى يكون تقييمهم أكثر إيجابية من أولئك الذين يستخدمون شركات أخرى إضافة إلى الملكية الأردنية، وقد يعزى ذلك إلى أن المسافرين الذين لا يستخدمون شركات طيران أخرى لا تتوفر لديهم معايير لمقارنة جودة الخدمات المقدمة من الملكية الأردنية مع غيرها، وهذا أدى بالتالي إلى أن تقييمهم لجودة خدمات الملكية الأردنية كان أكثر إيجابية من المسافرين الذين يستخدمون شركات طيران أخرى بالإضافة إلى الملكية الأردنية.

الخلاصة والتوصيات

لقد قدمت هذه الدراسة إطاراً مفاهيمياً متكاملًا لقياس جودة الخدمات بصورة عامة والخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية على وجه التحديد، كما أكدت على إمكانية استخدام مقياس علمي واضح ومحدد لقياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية بدلاً من الاعتماد على الأحكام الشخصية التي تقتصر إلى أي دليل علمي. من ناحية أخرى فقد أثبتت هذه الدراسة صلاحية المقاييس المستخدمة ومصداقيتها وإمكانية الاعتماد عليها في قياس جودة الخدمات بصفة عامة. ويمكن تقديم بعض التوصيات التي من شأنها المساعدة في تقديم أفضل الخدمات إلى المسافرين وبالتالي زيادة مستوى رضاهم والذي يؤدي بدوره إلى تحقيق الأهداف التي تسعى الملكية الأردنية إليها:

١- مواصلة العمل الجاد من قبل إدارة الملكية الأردنية بهدف الارتقاء بمستوى جودة الخدمات من كافة أبعاده، وخاصة إذا ما أخذنا في الاعتبار أن مستوى الجودة المتوقعة من قبل المسافرين العرب للخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية كان مرتفعاً، مما يعني ضرورة المزيد من التحسين والتطوير لمستوى تلك الخدمات لكي تقابل هذه التوقعات وإن أمكن تجاوزها؛ الأمر الذي يدعم من رضا المسافرين، ويؤدي إلى تنمية ولائهم للشركة. يضاف إلى ذلك كله،

التحديات الجسيمة التي تشهدها المرحلة المقبلة وعلى رأسها سياسة التحرر والأجواء المفتوحة وإطلاق حريات النقل الجوي داخل الوطن العربي ابتداء من عام ٢٠٠٦م، إضافة إلى تعاضم حدة المنافسة في منطقة الشرق الأوسط والخليج العربي، وظهور شركات طيران إقليمية ذات تكاليف منخفضة كمنافس قوي للشركات القائمة في المنطقة.

٢- ضرورة قيام إدارة التسويق في الملكية الأردنية بدورها بخصوص إجراء الدراسات والبحوث التسويقية، وخاصة ما يتعلق منها بجودة الخدمات المقدمة إلى المسافرين، والعمل على استخدام نتائجها عند تصميم وتخطيط الاستراتيجية التسويقية بصورة عامة، ومزيج الخدمات بصورة خاصة، بحيث تراعى وجهة نظر المسافرين حول مستوى جودة الخدمات المقدمة، وما يجب اتخاذه من إجراءات من أجل تحسينها وتطويرها. كما يجب الاستفادة من نتائج تلك الدراسات في التعرف على رضا المسافرين حول ما يقدم إليهم من خدمات، وتحديد جوانب القصور، ومن ثم السعي الجاد إلى التغلب عليها.

٣- مراعاة أثر الاختلاف في العوامل الديموجرافية للمسافرين (مثل الجنس والجنسية والفئة العمرية) عند تصميم وتطوير مزيج الخدمات بصفة خاصة، والمزيج التسويقي بصفة عامة، بحيث يتم تضمين الخدمات للخصائص والمواصفات التي تشبع حاجات ورغبات كافة الفئات المستهدفة، وتراعي التفاوت في المعايير التي يستندون إليها في تقييم جودة الخدمات المقدمة. ولا شك أن ذلك يؤكد على أهمية إجراء الدراسات والبحوث التسويقية كما سبقت الإشارة.

٤- إن أسلوب تقديم الخدمات يعد أحد المعايير الرئيسة التي يعتمد عليها المسافرون في تقييم جودة الخدمات المقدمة إليهم، وهذا يتضمن طريقة تعامل الموظفين - سواء الأرضيون أو المضيفون والمضيفات - وعليه نوصي إدارة الملكية الأردنية بعقد برامج تدريب متخصصة في تنمية وتطوير مهارات

الموظفين ذات العلاقة بالتعامل مع المسافرين، مثل مهارات الاتصال وخدمة العملاء وغيرها.

٥- ضرورة إبراز ما تتميز به الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية مقارنة مع الخطوط الجوية الأخرى (الميزة التنافسية)، وذلك من خلال الإعلانات المنشورة في مختلف وسائل الاتصال المسموعة والمقروءة والمرئية.

اتجاهات البحوث المستقبلية

استهدفت الدراسة الحالية تحديد مفهوم جودة الخدمات عمومًا والخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية خصوصًا، بالإضافة إلى محاولة قياس هذه الجودة. ولاشك أن ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج له دلالات هامة بالنسبة لإدارة الملكية الأردنية، ولكن وفي نفس الوقت قد تثير النتائج أسئلة كثيرة تستدعي البحث عن دليل علمي مثل التركيز في اتجاهات البحث المستقبلية على دراسة العلاقة بين تقييم العملاء لجودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية ورضاهم عن تلك الخدمات، حيث أن هذه العلاقة تبدو مجالاً خصباً للمزيد من البحوث العملية. ومن ناحية أخرى يمكن دراسة تأثير جودة الخدمات ورضا المسافرين على الحصة السوقية للملكية الأردنية قياساً إلى شركات الطيران الأخرى. وأخيراً يمكن إجراء دراسات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية من وجهة نظر المسافرين غير العرب (الأجانب) لمقارنة النتائج التي ستسفر عنها مع نتائج الدراسة الحالية.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

الطائي، حميد عبدالنبي (٢٠٠٢م) "العوامل المؤثرة في قرار تفضيل الطعام من وجهة نظر الزبائن"، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، مجلد ٢٩، عدد (٢)، ص: ٤٢٤-٤٤٣.

- العلاق، بشير والطائي، حميد (١٩٩٩م) *تسويق الخدمات*، عمان: دار زهران للنشر، ص ٢٦٤.
- مطار الملكة علياء الدولي، *التقرير السنوي*، ٢٠٠٤م.
- معلا، ناجي (١٩٩٨م) "قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية في الأردن"، *مجلة دراسات، العلوم الإدارية*، مجلد ٩، عدد (٢)، ص: ٣٥٧-٣٧٤.
- معلا، ناجي والطائي، حميد (٢٠٠٣م) "تقييم السياح العرب لجودة الخدمات الفندقية التي تقدمها الفنادق في الأردن"، *مجلة دراسات، العلوم الإدارية*، مجلد ٣٠، عدد (١)، ص: ١٢٨-١٤٤.
- مقابله، خالد (٢٠٠٢م) "جودة الخدمات في المطاعم الفندقية، مجلة مؤتمه للبحوث والدراسات، مجلد ١٧، عدد (٧)، ص: ٢٦٣-٢٨٦.
- الملكيه الأردنيه، *التقرير السنوي*، ٢٠٠٤م.

ثانيا: المراجع الإنجليزية

- Bitner, M. Jo.** (1990) "Evaluating Service Encounters: Effects of Physical Surrounding and Employee Responsibilities", *Journal of Marketing*, **54**(April): 69-82.
- Bolton, R.N. and Drew, J.H.** (1991) "A Longitude Analysis of the Impact of Service Change on customers Attitudes", *Journal of Marketing*, **55**(Jan): 1-9.
- Cronin, J.J. Jr. and Taylor, S.A.** (1992) "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, **56**(July): 55-68.
- Gronroos, C.** (1978) "A Service Oriented Approach to Marketing of Service", *European Journal of Marketing*, **12**(8): 588-601.
- Kang, G.D. and James, J.** (2004) "Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model", *Journal of Managing Service Quality*, **14**(4): 266-277.
- Krajewski, L.J. and Ritzman, L.P.** (2002) "Operations Management: Strategy and Analysis", Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 286.
- Lasser, W.M. et al.** (1987) "Service Quality Perspectives & Satisfaction in Private Banking", *Journal of Service Marketing*, **14**(3): 244-71.
- Lovelock, C.H.** (1980) "Towards a Classification of Service, In: *Theoretical Developments in Marketing*", **C. Lamb and P. Dunne, (eds.)**, Chicago: American Marketing, pp: 72-76.
- Mukherjee, A. and Nath, P.** (2005) "An Empirical Assessment of Comparative Approaches to Service Quality Measurement", *Journal of Services Marketing*, **19**(3): 174-184.
- Parasurmann, A. and Zeithmal, V.A.** (1983) "Differential Perceptions of Suppliers and Client of Industrial Service, In: *Emerging Perspectives on Service Marketing*", **L. Berry, G. Shostack, and G., Upah, (eds.)**, Chicago: American Marketing, pp: 35-39.
- Payne, E.** (1993) "*The Essence of Marketing of Service*", Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall Book Co., pp: 93-95.
- Seth, N. and Deshmark, S.G.** (2005) "Service Quality Models: A Review", *International Journal of Quality & Reliability Management*, **22**(9): 913-949.

- Svensson, G.** (2003) "A Generic Conceptual Framework of Interactive Service Quality", *Journal of Managing Services Quality*, **13**(4): 267-275.
- Zeithaml, V.A., Leonard, L.B. and Parasuraman, A.** (1993) "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service", *Journal of the Academy of Marketing Science*, **21**: 1-12.
- Zhou, I.** (2004) "Dimension –Specific Analysis of Performance - only Measurement of Service Quality & Satisfaction in China's Retail Banking", *Journal of Service Marketing*, **18**(7): 534-546.

(الملحق)

إخواني وأخواتي الكرام

تحية طيبة وبعد:

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المعدة لغايات قياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين العرب، راجين منكم التفضل بالإجابة عن جميع فقراتها بدقة وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المقابل للإجابة المناسبة، علماً بأن هذه المعلومات سرية وستستخدم لغايات البحث العلمي فقط.

شاكرين ومقدرين تعاونكم مع فريق البحث.

الباحثان

مصطفى الشيخ و خالد الكردي

الجزء الأول

الرجاء التكرم بوضع إشارة (√) مكان الإجابة المناسبة:

- (١) الجنس: () ذكر () أنثى
 (٢) الجنسية: () أردني () سعودي () كويتي () لبناني
 () إماراتي () أخرى () الرجاء تحديد الجنسية ()

(٣) العمر

- () أقل من (٢٥) سنة. () (٢٥) - (٣٥) سنة.
 () (٣٦) - (٤٥) سنة. () (٤٦) - (٥٥) سنة.
 () أكثر من (٥٦) سنة.

(٤) عدد مرات السفر خلال العام

- () مرة واحدة.
 () من مرتين - (٣) مرات.
 () (٤) مرات - (٥) مرات
 () أكثر من (٦) مرات.

(٥) هل تسافر مع شركات أخرى علاوة على الملكية الأردنية ؟

() نعم.

() لا.

الجزء الثاني

الرجاء التكرم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي ترى أنها تناسب وجهة نظرك حول الجوانب المتوفرة فعلياً في الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية للمسافرين:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أ	الدليل المادي في الخدمة					
١	توفر الملكية الأردنية خدمات نقل كافية من وإلى المطار					
٢	إن أجهزة وزن الأمتعة حديثة وكافية					
٣	يتصف زي العاملين بالأناقة والترتيب					
٤	تتميز طائرات الملكية الأردنية بالحدائثة والجاذبية					
٥	إن مقاعد الطائرة مريحة وجيدة					
٦	إن نوعية الطعام والشراب على متن رحلات الملكية الأردنية جيدة					
٧	إن أجهزة تكييف الهواء داخل الطائرة تعمل بشكل جيد					
ب	الاستجابة					
٨	يبيدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين					
٩	يبيدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين					
١٠	يبيدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في إيجاد حلول لشكاوى المسافرين.					
١١	يبيدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في إيجاد حلول لشكاوى المسافرين					
١٢	يبيدي الموظفون الأرضيون استعداداً جيداً لمساعدة المسافرين					
١٣	يبيدي المضيفون والمضيفات استعداداً جيداً لمساعدة المسافرين					
ج	الاعتمادية					
١٤	إن الموظفين الأرضيين متعاونون مع المسافرين					
١٥	إن المضيفين والمضيفات متعاونون مع المسافرين					
١٦	يوجد عدد كاف من الموظفين الأرضيين					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١٧	يوجد عدد كاف من المضيفين والمضيفات على متن رحلات الملكية الأردنية					
١٨	إن الأخطاء التي يرتكبها الموظفون الأرضيون قليلة					
١٩	إن الأخطاء التي يرتكبها المضيفون والمضيفات قليلة					
د	الضمان					
٢٠	يتمتع الموظفون الأرضيون باللباقة والأدب					
٢١	يتمتع المضيفون والمضيفات باللباقة والأدب					
٢٢	إنني أثق بالموظفين الأرضيين العاملين في الملكية الأردنية					
٢٣	إنني أثق بالمضيفين والمضيفات العاملين في الملكية الأردنية					
٢٤	أشعر بالأمان أثناء الرحلات					
٢٥	لدى الموظفون الأرضيون المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين					
٢٦	لدى المضيفين والمضيفات المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين					
هـ	التعاطف مع المسافر					
٢٧	إن مواعيد الرحلات تراعي حاجات المسافرين					
٢٨	يهتم العاملون بمصالح المسافرين					
٢٩	تهتم الإدارة في الملكية الأردنية بمصالح المسافرين					
٣٠	يقدر العاملون ظروف المسافرين من كبار السن أو ذوي الإعاقات الجسدية					

الجزء الثالث

الرجاء التكرم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي ترى أنها تتناسب وجهة نظرك حول الجوانب التي تعتقد إنه من الضروري توفيرها في الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أ	الدليل المادي في الخدمة					
١	يجب أن توفر الملكية الأردنية خدمات نقل كافية من وإلى المطار					
٢	يجب أن تكون أجهزة وزن الأمتعة حديثة وكافية					
٣	يجب أن يكون زي العاملين أنيقاً ومرتباً					
٤	يجب أن تكون مقاعد الطائرة مريحة وجيدة					
٥	يجب أن تتميز طائرات الملكية الأردنية بالحدائثة والجاذبية					
٦	يجب أن تكون نوعية الطعام والشراب على متن رحلات الملكية الأردنية جيدة					
٧	يجب أن تكون أجهزة تكييف الهواء داخل الطائرة بشكل جيد					
ب	الاستجابة					
٨	يجب أن يبدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين					
٩	يجب أن يبدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في الاستجابة لطلبات المسافرين					
١٠	يجب أن يبدي الموظفون الأرضيون سرعة كافية في إيجاد الحلول لشكاوى المسافرين					
١١	يجب أن يبدي المضيفون والمضيفات سرعة كافية في إيجاد الحلول لشكاوى المسافرين					
١٢	يجب أن يبدي الموظفون الأرضيون استعداداً جيداً لمساعدة المسافرين					
١٣	يجب أن يبدي المضيفون والمضيفات استعداداً جيداً لمساعدة المسافرين					
ج	الاعتمادية					
١٤	يجب أن يكون الموظفون الأرضيون متعاونون مع المسافرين					
١٥	يجب أن يكون المضيفين والمضيفات متعاونين مع المسافرين					
١٦	يجب أن يوجد عدد كاف من الموظفين الأرضيين					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١٧	يجب أن يوجد عدد كاف من المضيفين والمضيفات على متن رحلات الملكية الأردنية					
١٨	يجب أن تكون الأخطاء التي يرتكبها الموظفون الأرضيون قليلة					
١٩	يجب أن تكون الأخطاء التي يرتكبها المضيفون والمضيفات قليلة					
د	الضمان					
٢٠	يجب أن يتمتع الموظفون الأرضيون باللباقة والأدب					
٢١	يجب أن يتمتع المضيفون والمضيفات باللباقة والأدب					
٢٢	يجب علي الموظفين الأرضيين أن يبنوا الثقة بأنفسهم لدى المسافرين					
٢٣	يجب علي المضيفان والمضيفات أن يبنوا الثقة بأنفسهم لدى المسافرين					
٢٤	يجب علي إدارة الملكية الأردنية أن تجعل المسافرين يشعرون بالأمان أثناء الرحلات					
٢٥	يجب أن يكون لدى الموظفون الأرضيون المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين					
٢٦	يجب أن يكون لدى المضيفين والمضيفات المعرفة الكافية للرد على استفسارات المسافرين					
هـ	التعاطف مع المسافر					
٢٧	يجب أن تكون مواعيد الرحلات تراعي حاجات المسافرين					
٢٨	يجب أن يهتم العاملون بمصالح المسافرين					
٢٩	يجب أن تهتم الإدارة في الملكية الأردنية بمصالح المسافرين					
٣٠	يجب أن يقدر العاملون ظروف المسافرين من كبار السن أو ذوي الإعاقات الجسدية					

Measuring Services Quality Rendered by Royal Jordanian to Arab Travelers Based on Attitudinal Concept and Gap Theory

M.S. Al-Shaikh and K.H. Kurdi

*Faculty of Administrative and Financial Sciences
Philadelphia University, and
Al-ahilyya Amman Private University, Jordan*

Abstract. This research study entitled: "Measuring Service Quality Rendered By Royal Jordanian To Arab Travelers Based On Attitudinal Concept and The Gap Theory" is aimed at measuring quality of services rendered by Royal Jordanian from Arab travelers' point of view. In addition to examining any statistical relationships between variables such as, gender , age ,nationality , frequency of traveling during the year, and the companies' difference in dealing with travelers on one hand and quality evaluation on the other hand.

A random sample of (1032) Arab travelers was selected from those who arrived or departed via Queen Alia Airport on Royal Jordanian flights. The study concluded that the actual service quality rendered to travelers is moderate; where as the expected level of quality was high. Besides, there was a relationship between frequency of traveling, nationality, age, and the companies' difference in dealing with travelers and the evaluation of the actual quality.

The study recommended that the management of the Royal Jordanian should continue working very seriously to upgrade the level of services quality in all dimensions and to develop employees' skills to deal with travelers through special training. Moreover, it is strongly recommended to conduct marketing studies related to quality of services and involving the results in any future marketing strategy.