

الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة خدمات النقل الجوي

دراسة ميدانية لآراء عينة من موظفي ديوان الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية

المستخلص

استهدفت الدراسة معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي، من خلال دراسة ميدانية لآراء عينة من موظفي ديوان الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية، واستُخدم المنهج الوصفي التحليلي وأداته الاستبانة، وتمثّل مجتمع الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، المتمثلة في: (مدير عام، نائب مدير عام، مدير إدارة، رئيس قسم، اختصاصي، مساعد اختصاصي)، والبالغ عددهم (270) موظفًا من ديوان الهيئة بعدن، ومطارات عدن والريان وسيئون الدولية، واختيرت عينة الدراسة عن طريق العينة العشوائية البسيطة، وحُدّد حجم العينة باستخدام معادلة (ستيفن ثامبسون)، وكان حجم العينة التي تمثل المجتمع تمثيلاً صادقاً (159) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمّها: أنّ مستوى الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات العاملة التابعة لها كان مرتفعاً، وأنّ مستوى جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات العاملة التابعة لها كانت مرتفعة أيضاً. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير طردية قوية وذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: زيادة الاهتمام بتدريب الإداريين في الهيئة والمطارات، وتوعيتهم بأهمية الإدارة الإلكترونية، والعمل على توفير الأجهزة والمعدات التكنولوجية والشبكات والتطبيقات الإلكترونية لكل الأقسام، وذلك للتطبيق الشامل للإدارة الإلكترونية، وكذا استقطاب الكفايات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية؛ من مدربين، واستشاريين، وخبراء؛ لتطوير وتصميم البرامج، ومواكبة مختلف

التطورات التقنية، وكذا تركيز الهيئة في سياساتها الإدارية والمالية والفنية على جودة خدمات النقل الجوي.

Abstract:

The study aimed to realize the impact of Electronic Management on the Quality of Air Aviation Transport Services, which included empirical study with a sample of opinions of some staff of the General Authority of Civil Aviation, Meteorology and Airports in the Republic of Yemen. The researcher used the descriptive analytical method and its questionnaire Tool and represented the study community from all the management staff in the General Authority for Civil Aviation, Meteorology and Airports in the Republic of Yemen Airport at the upper, middle and lower leadership levels represented by (general director, deputy director general, director of administration, head of department, specialist and assistant specialist) The number of them is (270) staff from the authority's offices in Aden, Al-Rayyan and Sayun international airports, where the researcher chose the sample of the study by means of a simple random sampling. The sample size was determined using Stephen Thompson's equation. The sample that represents the community faithfully is (159) individuals. The General Authority for Civil Aviation, Meteorology and Airports affiliated to it was high, as well as the quality of air transportation services was high. One of the most important recommendations that came out of the study is the need for the authority to focus in its administrative policies on the quality of air aviation transport services, as well as the need to train administrators in the authority and airports and educate them about the importance of electronic management and work to provide equipment Technical equipment, networks and electronic applications for all departments, for the comprehensive application of e-management, as well as attracting distinguished human competencies in the field of e-management from trainers, consultants and experts to develop and design programs and keep pace with various technical developments.