



الجمهورية اليمنية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الريان

كلية الدراسات العليا

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

رسالة مُقدّمة إلى جامعة الريان؛

لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال

إعداد:

سعيد قاسم بشر بن نجار

إشراف:

الأستاذ المشارك الدكتور

محسن محمد سليم بن كليب

2022م / 1444هـ

قرار لجنة التحكيم والمناقشة

بناءً على قرار رئيس الجامعة ذي الرقم (18) لعام 2022م بشأن تشكيل لجنة مناقشة رسالة الماجستير الموسومة بـ: (الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة خدمات النقل الجوي - دراسة ميدانية لأراء عينة من موظفي ديوان الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية). للباحث: سعيد قاسم بشر بن نجار؛ نقر نحن رئيس لجنة المناقشة وأعضاءها أننا اطلعنا على الرسالة العلمية المذكورة آنفاً، وقد ناقشنا الطالب في محتوياتها، وفي ما له علاقة بها، وأجيزت بتاريخ: 23 / 8 / 2022م.

رئيس اللجنة والمشرف

الاسم : د. محسن محمد بن كليب

التوقيع: 

عضو اللجنة

الاسم : د. هاني سالمين بلعفير

التوقيع: 

عضو اللجنة

الاسم : د. خالد محمد الجابري

التوقيع: 

إقرار المشرف العلمي

أشهد أن رسالة الماجستير الموسومة بـ:

(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")

التي تقدم بها الطالب/ سعيد قاسم بشر بن نجار قد استُكملت بمراحلها كافة تحت إشرافي وأرسلتها

للمناقشة.

المشرف العلمي/

دكتور: محسن محمد سليم بن كليب

التوقيع: 

التاريخ: 23 / 8 / 2022م

إقرار المراجع اللغوي

أشهد أن رسالة الماجستير الموسومة بـ :

(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")


التي تقدم بها الطالب/ سعيد قاسم بشر بن نجار

قد تمت مراجعتها من الناحية اللغوية تحت إشرافي، بحيث أصبحت ذات أسلوب علمي، وسليمة من الأخطاء اللغوية، ولأجل هذا أوقع.

المراجع اللغوي: عبدالله عبدالرحمن محمد باعباد

الدرجة العلمية: ماجستير

الجامعة: جامعة حضرموت

التوقيع: 

التاريخ: 25/6/2022 م

الآية القرآنية

(عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ)

العلق: الآية 5

الإهداء

أهدي حصيداً هذا الجهد العلمي المتواضع:

إلى مَنْ إن غابا عني أو غبتُ عنهما شعرتُ بالغبرة، إلى سندي في الحياة، مَنْ تسعد قلبُهما بسعادتي، وتحزن بحزني، من يشاركانني الحياة بخلوها ومرها: أبي وأمي.

إلى توأم الروح، الذين إذا عصفتُ بي الأيام وجدتهم بجانب صامدين لا يتغيرون، ثابتين على عهد الأخوة والمحبة والوفاء: إخواني وأخواتي.

إلى المرأة التي وقفت إلى جانبي: شكراً على توفيرك الظروف اللازمة لمساعدتي على الدراسة، شكراً لتحملك انشغالي وإرهاقي وقلقي طوال مدة دراستي: زوجتي.

إلى الذين يفرحهم نجاحي، وتحزنهم كبوتي: أهلي وأقاربي.

إلى رفقاء الدرب، مَنْ سرتُ معهم منذ أن حملتُ حقائب الدراسة خطوةً بخطوة، ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح والإبداع كتفاً بكتفٍ، ومَنْ حفروا على جدران ذاكرتي نكري لن تمحوها عاديات الزمن: أصدقائي وزملائي في كل المراحل التعليمية.

إلى مَنْ مهّدوا لي عقبات طريق العلم، وساعدوني على تخطي العثرات، وصنعوا في حياتي العزيمة والإصرار، ومَنْ لهم أنثر في وصولي إلى هذه الدرجة من سلّم العلم والمعرفة: أساتذتي ومُعَلِّمي.

الباحث

شكر وتقدير

إسنادًا للفضل لأهله، وعرفانًا بالجميل لذويه؛ يطيب للباحث -بعد شكر الله العليّ القدير الذي منّ عليه بإكمال هذه الرسالة وخروجها إلى النور- أن يتقدم بالشكر والتقدير إلى **المشرف الفاضل الأستاذ المشارك الدكتور محسن محمد سليم بن كليب**؛ لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وجهوده المبذولة لإثرائها، فما أسداه من ملاحظات وإرشادات وتوجيهات علمية قيّمة كان له الأثر العظيم في إنضاج هذه الرسالة واستوائها، فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما يطيب لي أن أشكر **منتسبي الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية ومنتسبي المطارات التابعة لها**، الذين ساعدوني في إنجاز الدراسة الميدانية، وإنجاح هذه الرسالة، من خلال مشاركتهم الفعّالة في تعبئة استبانة الدراسة، وتوفير معلومات دقيقة؛ للتوصل إلى نتائج صادقة. وأتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى **الأستاذة الأفاضل الذين قاموا بتحكيم الاستبانة**؛ لجهودهم المبذولة في تحكيمها، وإرشاداتهم التي أفدت منها في صقل الاستبانة وتنقيحها، فلم مني كل الشكر والتقدير.

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر والثناء إلى **مؤسسة نهد التنموية والقائمين عليها** التي دلت لنا كل صعب وكانت لنا خير معين في استكمال مرحلة الماجستير لما حظينا به من دعم معنوي ومادي، فلهم عظيم الشكر والتقدير.

وأخيرًا أشكر **كل من أسهم في إنجاز هذا الجهد المتواضع**، سواء بالتشجيع أم المساندة أم النصح والإرشاد، ولو بشطر كلمة أو معلومة، وكل من دعا من قريب أو بعيد، وسهوت عن ذكر فعله وشكره، فجزاهم الله عني خير الجزاء، وجعل ذلك في ميزان حسناتهم يوم القيامة.

أسألك اللهم السداد والفلاح، وأن تكون هذه الدراسة من العلم الذي ينتفع به **الباحث، والمشرف، وكل من أسهم فيه**، وأن تجعل ذلك في ميزان حسناتنا يوم العرض عليك.

الباحث

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 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.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة التحكيم والمناقشة	أ
إقرار المشرف العلمي	ب
إقرار المراجع اللغوي	ج
الآية القرآنية	د
الإهداء	هـ
شكر وتقدير	و
المستخلص	ز
قائمة المحتويات	ح
قائمة الجداول	ل
قوائم الأشكال والملاحق	ن
المقدمة	1
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
المبحث الأول: منهجية الدراسة	3
أولاً: مشكلة الدراسة	3
ثانياً: أهداف الدراسة	4
ثالثاً: أهمية الدراسة	5
رابعاً: فرضيات الدراسة	7
خامساً: نموذج الدراسة	10
سادساً: حدود الدراسة	11
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	12
أولاً: الدراسات باللغة العربية	12
ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية	19

24	ثالثاً: مناقشة الدراسات السابقة
25	رابعاً: الاستفادة من الدراسات السابقة.....
26	الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية.....
27	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
27	مقدمة
28	أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
29	ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية
31	ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية
33	المبحث الثاني: خصائص ومزايا وأبعاد الإدارة الإلكترونية.....
33	أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية
33	ثانياً: مزايا الإدارة الإلكترونية
35	ثالثاً: أبعاد الإدارة الإلكترونية
36	رابعاً: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية
38	المبحث الثاني: دوافع ومتطلبات وعوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
38	أولاً: دوافع التحول للإدارة الإلكترونية.....
39	ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
43	ثالثاً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
47	رابعاً: الإدارة الإلكترونية في النقل الجوي.....
48	الفصل الثالث: جودة خدمات النقل الجوي
49	مقدمة
51	المبحث الأول: ماهية الجودة.....
51	أولاً: مفهوم الجودة:
51	ثانياً: مراحل تطور الجودة
52	ثالثاً: أهداف الجودة.....

53	رابعاً: مبادئ الجودة.....
53	خامساً: خصائص الجودة.....
54	سادساً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة
54	سابعاً: فوائد إدارة الجودة الشاملة
55	ثامناً: أهداف إدارة الجودة الشاملة
55	تاسعاً: عناصر إدارة الجودة الشاملة
56	المبحث الثاني: ماهية الخدمة
56	أولاً: مفهوم الخدمة
57	ثانياً: خصائص الخدمة
58	ثالثاً: أصناف الخدمات
58	رابعاً: أبعاد الخدمة
59	خامساً: طرق تقديم الخدمة
60	سادساً: مفهوم جودة الخدمات
61	سابعاً: قياس جودة الخدمة
61	ثامناً: أساليب قياس جودة الخدمة
63	المبحث الثالث: جودة خدمات النقل الجوي
63	أولاً: مفهوم خدمات النقل الجوي.....
63	ثانياً: مكونات نظام خدمات النقل الجوي.....
64	ثالثاً: مفهوم جودة خدمات النقل الجوي
65	رابعاً: أهمية جودة خدمات النقل الجوي
66	خامساً: أبعاد جودة خدمات لنقل الجوي
67	سادساً: قياس جودة خدمات لنقل الجوي
69	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية.....
70	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

70أولاً: مجتمع وعينة الدراسة.
71ثانياً: أداة الدراسة الميدانية.
72ثالثاً: ثبات أداة الدراسة
73رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي.
75المبحث الثاني: عرض بيانات الدراسة الميدانية
75أولاً: خصائص عينة الدراسة.
80ثانياً: التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة.
106المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.
106أولاً: طريقة الانحدار الخطي البسيط
114ثانياً: طريقة الانحدار الخطي المتعدد.
133المبحث الرابع: النتائج والتوصيات
133أولاً: النتائج
135ثانياً: التوصيات
137المصادر والمراجع
137أولاً: المراجع باللغة العربية
142ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية
144الملاحق
145الملحق ذو الرقم (1): أداة الدراسة (الاستبانة)
151الملحق ذو الرقم (2): أسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)
152 Abstract

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
71	الاستبانات التي تم توزيعها، والاستبانات المعادة، والاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي.	4-1
73	معاملا الصدق والثبات لأداة الدراسة.....	4-2
75	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.....	4-3
76	توزيع عينة الدراسة حسب العمر.....	4-4
77	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي.....	4-5
78	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.....	4-6
79	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة.....	4-7
81	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الشبكات	4-8
83	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الأجهزة والمعدات	4-9
85	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الموارد البشرية	4-10
88	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن التطبيق الإلكتروني	4-11
90	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية	4-12
93	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الملموسية	4-13
95	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الاعتمادية	4-14
97	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الاستجابة	4-15
99	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الثقة	4-16

101	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن التعاطف	4-17
103	التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي	4-18
107	نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الشبكات في جودة خدمات النقل الجوي.....	4-19
109	نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي	4-20
110	نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد البشرية في جودة خدمات النقل الجوي	4-21
112	نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر التطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي	4-22
114	نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي	4-23
117	نتائج اختبار (Wilcoxon) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة الذكور والإناث للإدارة الإلكترونية	4-24
118	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية وفق العمر.....	4-25
119	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية وفق المؤهل العلمي.....	4-26
121	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية وفق سنوات الخدمة	4-27
122	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية وفق المسمى الوظيفي	4-28
125	نتائج اختبار (Wilcoxon) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة الذكور والإناث لجودة خدمات النقل الجوي	4-29
126	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي وفق العمر.....	4-30
127	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي وفق المؤهل التعليمي.....	4-31
129	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي وفق سنوات الخدمة.....	4-32
130	نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي وفق المسمى الوظيفي	4-33

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
10	نموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل وأبعاده والمتغير التابع.....	1-1
75	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.....	4-1
76	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.....	4-2
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي.....	4-3
78	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.....	4-4
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة.....	4-5

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
145	أداة الاستبانة.....	1
151	أسماء محكمي أداة الاستبانة.....	2

المقدمة

وفي ظل التطور الإلكتروني المتسارع؛ وثورة المعلومات والاتصالات برزت الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتيسير الإجراءات الإدارية. وتجنباً لعشوائية التنظيم الإداري، فضلاً عن تجنب التكرار المُمَلِّ والمحسوبة، وتقليل التكلفة والجهد والوقت كما أنَّ الإدارة الإلكترونية تسهم في زيادة الشفافية والنزاهة؛ نظراً لكفاية منظومتها في القيام بوظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، ممَّا يمكِّن من القضاء على الانحرافات التي من شأنها أن تضعف جودة الخدمات المقدمة للعملاء، نتيجة ضعف الأجهزة الرقابية الداخلية، والازدواج الوظيفي والمحاباة في توزيع المهام والمسؤوليات الخاصة بالعمل، وغياب المعايير الدقيقة التي تقي الموظفين من الخروج عن المبادئ الإدارية التي تنظم العمل. وتعمل الإدارة الإلكترونية على القضاء على ذلك من خلال تمكين جمهور العملاء والموظفين أنفسهم، من الوصول بسهولة وسرعة إلى المعلومات المتاحة، وإضافة طابع المرونة والتيسير على الإجراءات الإدارية والتنظيمية، وتيسير عملية المشاركة في صناعة القرارات، وإعداد السياسات، وتحديد الأهداف والإستراتيجيات والخطط العامة، وتنفيذها، ومتابعة تنفيذها بكل دقة ويُسر .

أن جودة خدمات النقل الجوي -كغيرها من القطاعات الأخرى- ليست مستثناة من استخدام الإدارة الإلكترونية، بل تعد الإدارة الإلكترونية عنصراً أساسياً في الإطار العام التكويني لخدمات النقل الجوي، فمن خلالها يتم التواصل بين شركات الطيران المختلفة وبين المطارات، أو بين إدارات المطارات والهيئات العامة التي تنتمي إليها المطارات، أو بين إدارات المطار الداخلية، أو بينها وبين الجهات المنتدبة أو الأمنية العاملة في المطار. ويمكن القول أيضاً إن خدمات النقل الجوي هي عصبُ الحياة الاقتصادية، وأهم قطاعات البنية التحتية لأي دولة؛ نظراً للدور الذي تؤديه في التطور الاقتصادي والاجتماعي بل السياسي للبلد.

تتكون الدراسة من أربعة فصول موزعة كالآتي: الفصل الأول: ويُعنى بالإطار العام للدراسة والدراسات السابقة، وأما الإطار النظري للدراسة فتم تناوله في فصلين: الفصل الثاني، ويدرس الإدارة الإلكترونية، والفصل الثالث، ويدرس جودة خدمات النقل الجوي، وأما الفصل الرابع فيتناول الدراسة الميدانية؛ من عرض بيانات الدراسة وتحليلها، واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها، والنتائج والتوصيات

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول منهجية الدراسة

أولاً: مشكلة الدراسة:

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة خدمات النقل الجوي، من خلال إضفاء الجوانب التقنية على العمل الإداري، مما ينتج عنه تقديم خدمة ذات جودة أعلى لمتلقي الخدمة يلمس أثرها الإيجابي في تسهيل عمله ومتطلباته، ومن أجل الوصول إلى جودة خدمية لقطاع مهم يعد واجهة للبلاد، وهو قطاع خدمات النقل الجوي. قدمت هذه الدراسة شرحاً وافياً عن طبيعة هذا العمل، وبيان أهمية استخدام الإدارة الإلكترونية للوصول إلى جودة شاملة للخدمات المقدمة لقطاع النقل الجوي. من خلال عمل الباحث في إدارة مطار الريان الدولي بمدينة المكلا، أعتمد على أسلوب الملاحظة، كما قام بإجراء مقابلة مع عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (30) مفردة من موظفي الهيئة العامة للطيران بمدينة المكلا وسيئون؛ للوقوف على مشكلة الدراسة، وقد اتضح أن هناك قصوراً في عملية استخدام الإدارة الإلكترونية، ومن ثمَّ أثر ذلك في جودة وكفاية خدمات النقل الجوي لمعظم المسافرين، إذ وُجِدَ أنَّ هناك بطئاً في بعض الإجراءات الإدارية في هيئة الطيران، وفي المعاملات الإدارية، مما أدى إلى تطويل الإجراءات وتعقيدها، والتأثير في جودة الخدمات المقدمة من خلال استنزاف جهد الموظفين، واستغراق وقت أطول في استكمال الإجراءات وتنفيذ المهام الإدارية في مختلف وظائف الهيئة العامة للطيران المدني ومكاتبها العامة في مطارات المدن اليمنية.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى توافر الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟
 - 2- ما مستوى توافر جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟
 - 3- ما أثر الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟
- ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:
- أ. ما أثر استخدام الشبكات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟

ب. ما أثر استخدام الأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟

ج. ما أثر إمكانات الموارد البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟

- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ثانيًا: أهداف الدراسة:

تستهدف الدراسة تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف إلى مفهومات الإدارة الإلكترونية، وجودة خدمات النقل الجوي، وأبعادهما.
- 2- قياس مستوى الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.
- 3- قياس مستوى جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- 4- قياس أثر الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية. ومن هذا الهدف يمكن بيان الآتي:
 - أ. قياس أثر استخدام الشبكات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.
 - ب. قياس أثر استخدام الأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

ج. قياس أثر الموارد البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي

في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

د. قياس أثر استخدام التطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة

للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

5- قياس مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة

الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي،

المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد

والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

6- قياس مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة

خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل

التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني

والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

7- تقديم جملة من التوصيات إلى قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارة المطارات

(الريان، سيئون، عدن)، التي بدورها ستساعد في حل المشكلات فيما يتعلق باستخدام الإدارة

الإلكترونية، وعلاقتها بجودة خدمات النقل الجوي

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تناول الباحث أهمية الدراسة من زاويتين هما:

1- الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لمتغيرين حديثين نسبياً، وهما: الإدارة الإلكترونية، وجودة

خدمات النقل الجوي، وربطهما معاً، ومعالجتها لموضوع حيوي يعد أولويةً مهمةً لدول العالم المختلفة،

وهو خدمات النقل الجوي، كما تسهم هذه الرسالة في إثراء المكتبة العربية واليمنية من حيث تفصيل

الإطار النظري، وتحليل بيانات الدراسة التي نأمل أن تسهم في إضافة علمية، وأن تصبح مرجعاً

للباحثين والممارسين والمهتمين بإدارة الأعمال.

2- الأهمية العملية:

قدمت هذا الدراسة إفادة كبيرة لقطاع مهم من القطاعات الاقتصادية المختلفة للدولة، وهو قطاع النقل الجوي، وذلك من خلال بيان أهمية الإدارة الإلكترونية، وأثرها في جودة الخدمات المقدمة، كما ستعالج الدراسة بعض معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في خدمة النقل الجوي، وتبين النتائج من خلال تقديم بعض المقترحات لمعالجة هذه المعوقات والاختلافات وأوجه القصور، كما يؤمل أن ترفع التوصيات المبنية على نتائج هذه الدراسة من كفاية هيئة الطيران المدني والمطارات وفعاليتها، وأن ترفع وعي الإدارة العليا بأهمية الإدارة الإلكترونية في القطاع محل الدراسة. وتتمثل أهمية الدراسة أيضاً في قياسها لمدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة والمطارات، وما ينتج عن هذا التطبيق من فرص تطويرية تسهم في الرفع من كفاية هذه المرافق.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

تمت صياغة فرضيات الدراسة حسب نوع الفرضيات الإحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، وقد تمت الصياغة حسب فرضيات عدم الصفوية (HO)، وفي حالة رفضها تُعدُّ فرضيات الإثبات فرضياتٍ بديلةً (H1)، ويمكن عرض الفرضيات على النحو الآتي:

1- الفرضية الرئيسة الأولى (HO1):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للإدارة الالكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرعية الآتية:

أ. الفرضية الفرعية الأولى (HO1-1): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لأستخدام الشبكات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

ب. الفرضية الفرعية الثانية (HO1-2): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

ج. الفرضية الفرعية الثالثة (HO1-3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للموارد البشرية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

د. الفرضية الفرعية الرابعة (HO1-4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للتطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

2- الفرضية الرئيسة الثانية (HO2):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- أ. الفرضية الفرعية الأولى (HO2-1): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية الجنس للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- ب. الفرضية الفرعية الثانية (HO2-2): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية العمر للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- ج. الفرضية الفرعية الثالثة (HO2-3): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية المؤهل التعليمي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- د. الفرضية الفرعية الرابعة (HO2-4): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لسنوات الخدمة للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- هـ. الفرضية الفرعية الخامسة (HO2-5): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للمسمى الوظيفي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

3- الفرضية الرئيسية الثالثة (H03):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

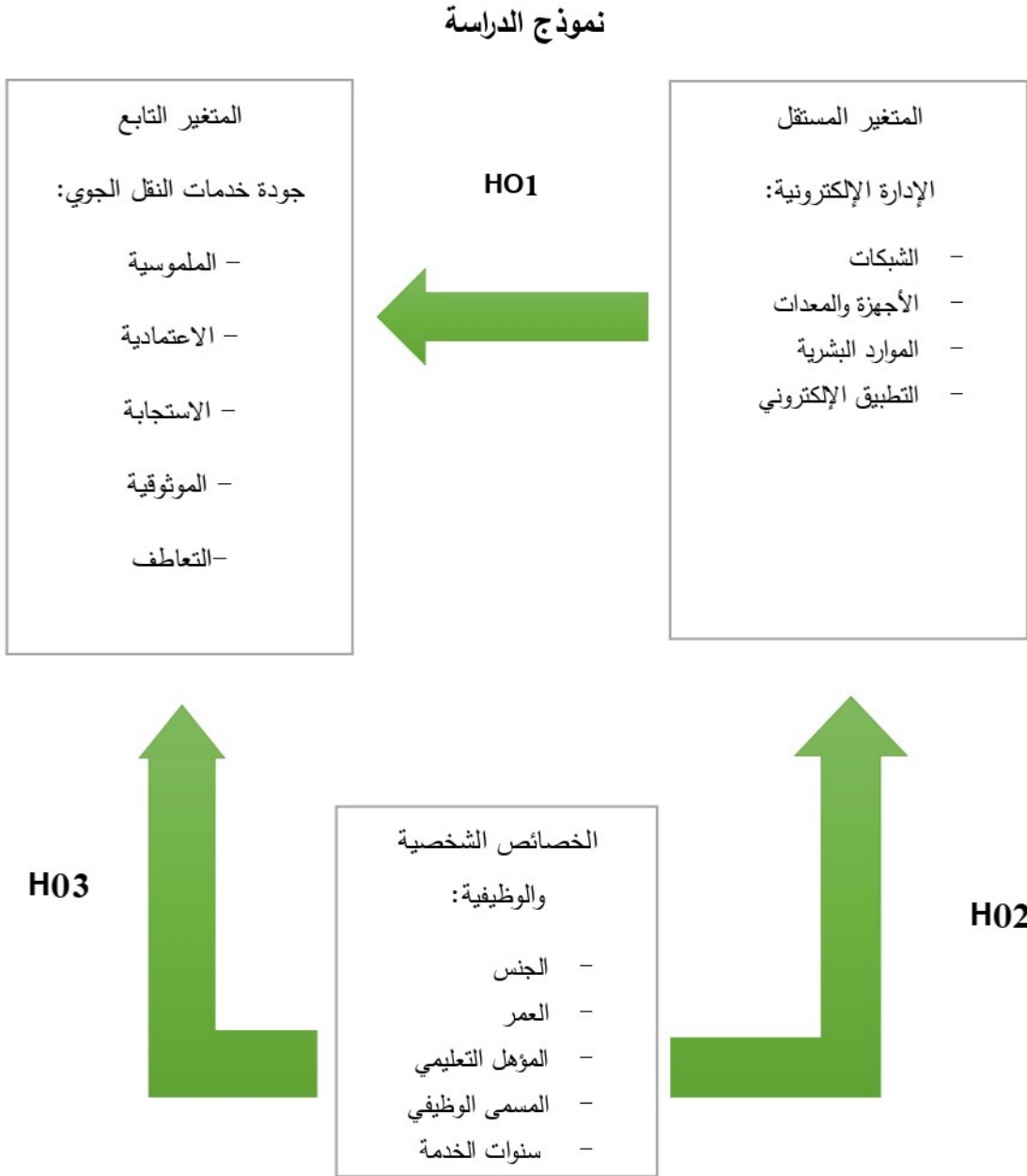
وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- أ. الفرضية الفرعية الأولى (HO3-1): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية الجنس للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

- ب. **الفرضية الفرعية الثانية (HO3-2):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية العمر للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- ج. **الفرضية الفرعية الثالثة (HO3-3):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية المؤهل التعليمي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- د. **الفرضية الفرعية الرابعة (HO3-4):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لسنوات الخدمة للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- هـ. **الفرضية الفرعية الخامسة (HO3-5):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للمسمى الوظيفي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

خامساً: نموذج الدراسة:

بناء على مشكلة وأهداف الدراسة وفرضياتها قام الباحث بتصميم نموذج الدراسة كما هو موضَّح في الشكل (1-1).



الشكل (1-1)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

سادساً: حدود الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الحدود الموضوعية والمكانية والبشرية والزمنية، بحسب الآتي:

- 1- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تناول موضوعي الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات وأبعادهما.
- 2- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على ديوان الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد، ومطارات عدن والريان وسيئون الدولية.
- 3- الحدود البشرية: تم اختيار عينة من مجتمع دراسة شملت جميع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة في ديوان الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بعـدن، وموظفي مطارات عدن والريان وسيئون الدولية.
- 4- الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال عام 2022م.

المبحث الثاني:

الدراسات السابقة

قام الباحث بزيارة عدد من مكاتب الجامعات اليمينية، ومواقع الإنترنت، وأطلع على عدّة من الرسائل والدوريات العلمية التي تناولت عددًا من الدراسات المرتبطة بموضوع هذه الدراسة، وتم تلخيصها وعرضها في الآتي:

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

1- دراسة هادي (2021):

استهدفت الدراسة معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل حضرموت، والبالغ عددها (74) منظمة مجتمع مدني، بعدد (640) موظفًا، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية، بالاعتماد على أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية من الموظفين، تتألف من (170) موظفًا. وتوصلت الدراسة إلى عدة من النتائج، أهمها: أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات المجتمع المدني كان مرتفعًا، وأن مستوى الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني كان مرتفعًا أيضًا، وأنه توجد علاقة تأثير إيجابية طردية وذات دلالة معنوية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل حضرموت. ومن أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة: استمرارية دعم الإدارة العليا لتحسين بيئة عمل تواكب التطورات الحديثة، من خلال تشجيع الموظفين على استخدام الإدارة الإلكترونية، والعمل على توفير الأجهزة والتقنيات والشبكات والبرامج الحديثة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع الإدارات والأقسام في المنظمات محل الدراسة، وجلب الكفايات البشرية من مدرّبين وخبراء؛ لتطوير وتصميم البرامج، ومواكبة مختلف التطورات التقنية، وعقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين في المنظمات.

2- دراسة أسامة (2021):

استهدفت الدراسة معرفة أثر جودة خدمة النقل الجوي في رضا الزبائن في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة أداة لجمع المعلومات، إذ تم اختيار عينة مكونة من (45) زبونًا على مستوى مدينة بسكرة. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن كل

أبعاد جودة خدمة النقل الجوي: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) تؤثر في رضا زبون الخطوط الجوية الجزائرية، وكان بُعد التعاطف هو الأكثر تأثيرًا في رضا الزبائن، في حين كانت الاعتمادية هي الأقل تأثيرًا، كما أظهرت نتائج الدراسة أنه كلما زاد عُمر أفراد العينة زاد تأثيره في جودة الخدمة، وأن غالبية الزبائن يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع الخطوط الجوية الجزائرية. وأوصت الدراسة بضبط مواعيد الرحلات، وتدريب العمال على أداء الخدمة من أول مرة، كما أوصت بإدارة مدة انتظار الزبون عند حجز التذكرة، وتدريب العمال على الاهتمام بالأطفال والمُسِنَّين.

3- دراسة فطيمة وآخرين (2021):

استهدفت هذه الدراسة معالجة موضوع تأثير جائحة كورونا في قطاع النقل الجوي، من خلال التعرف إلى الفيروس وتطور انتشاره، بالإضافة إلى التطرق للآثار المترتبة عليه في قطاع الطيران، من خلال تحليل أثره في حركة المسافرين، والشحن الجوي، والعمالة. وقد اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي في الجانب النظري، وعلى المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، من خلال تحليل مختلف الأرقام والأشكال التي تم الاعتماد عليها في الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى أن لجائحة كورونا أثرًا كبيرًا، ولم يقتصر أثرها على قطاع النقل الجوي، بل امتد إلى قطاعات أخرى، مثل قطاع السياحة العالمية؛ نتيجة لإغلاق المطارات، والقيود على السفر التي فرضتها الحكومات، مما أدى إلى شلّ حركة السفر.

4- دراسة المعايي وآخرين (2021):

استهدفت الدراسة معرفة تأثير تطبيق الشراكة بين القطاع العام والخاص في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة ميدانية للنقل المدرسي للطلاب بمحافظة المخواة، منطقة الباحة، وذلك لتوضيح خدمات النقل المدرسي من مختلف الجوانب، وتأثير الشراكة في جودتها. واستهدف الباحثون المستفيدين من نقل طلاب المرحلة المتوسطة بإدارة التعليم بالمحافظة، وبلغ عدد المشاركين (338) طالبًا، وأظهرت نتائج البحث أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين الخدمة المقدمة في حافلات الشراكة وحافلات القطاع الخاص، إذ إن جودة الخدمة المقدمة في حافلات الشراكة بين القطاع العام والخاص أعلى منها في حافلات القطاع الخاص بمفرده. وتوصل الباحثون إلى إظهار التحسن الكبير والملحوظ على مؤشر رضا المستفيدين من الخدمة بعد الشراكة مع القطاع الخاص، إضافة إلى ارتفاع مستوى الأمن والسلامة. لذا أوصى الباحثون بمشاركة

القطاع العام للقطاع الخاص بما يمكّن من التطوير المستمر للخدمات، والمحافظة على جودة الأداء الحالية، وضمان الأمن والسلامة.

5- دراسة محمد (2019):

استهدفت الدراسة تحديد طبيعة علاقة تأثير جودة خدمة النقل السياحي بأبعادها (الاستجابة، والاعتمادية، والملموسية، والأمان، والتعاطف) في زيادة الحصة السوقية لشركة الخطوط الجوية العراقية، باعتبارها الناقل الرسمي الوطني في البيئة العراقية. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة لجمع البيانات في إنجاز الدراسة التي شملت عينة عددها (150) فردًا، توزعت بواقع (75) من مُديري الأقسام ومعاونيهم ومسؤولي الشَّعب، و(250) استمارة وزعت على بعض المسافرين على متن طائرات الخطوط الجوية العراقية، سَجِبَ منها عشوائيًا (75) استبانة؛ لغرض التحليل الإحصائي. أما أبرز نتائج الدراسة فأظهرت أن مستوى بُعد الأمان حقَّق أعلى بُعد من بين الأبعاد الخمسة، واتفق معظم المسافرين على أهمية الأمان في تحقيق جودة خدمة نقل سياحي عالية. وقد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات، أهمها: تعزيز مستوى بُعد الأمان من قِبَل إدارة الشركة، وإعطاء صورة جيدة للمسافرين عن وجود الأمان والثقة.

6- القرني (2018):

استهدفت الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري والمالي في المملكة العربية السعودية، ووضع نموذج مقترح للإدارة الإلكترونية؛ للقضاء على الفساد الإداري والمالي. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد استبانة مكونة من أربعة محاور، وتكونت عينة الدراسة من (1200) شخص من سعوديين ومقيمين، عبر وسائل التواصل الاجتماعي بمدينة جدة. وأسفرت الدراسة عن عدد من النتائج، منها: وعي المواطنين بانتشار أشكال الفساد الإداري والمالي، والآثار السلبية للفساد الإداري والمالي، ودوره في عرقلة المعاملات الحكومية والإدارية، وأن للإدارة الإلكترونية دورًا كبيرًا في الحد من الفساد الإداري والمالي، وأن النموذج المقترح يحقق عدة من المزايا، منها: تنظيم العمل الإداري، والحد من التداخل الإداري، والقضاء على المركزية، وتطبيق الشفافية، والحد من المحسوبية والمحاباة. وفي ضوء النتائج السابقة قدَّم الباحث عددًا من التوصيات، من أهمها: تطبيق النموذج الإلكتروني (نافذ) لتحقيق بعض الأهداف، منها: متابعة المعاملات والطلبات، والقضاء على الفساد الإداري والمالي، والإسهام في التحول الاقتصادي والاجتماعي.

7- دراسة بومدين (2018):

استهدفت الدراسة تقديم إطار نظري عن النقل الجوي وجوده خدماته، وتحديد كيفية تأثيرها في رضا الزبائن. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بوهران، وقد تم تصميم استمارة استبيان، وتم توزيعها على عينة الدراسة من مجتمع دراسة يتمثل في مختلف المسافرين المتعاملين مع شركة الخطوط الجوية الجزائرية، وتم اختيار عينة عددها (110) زبائن. وأظهرت نتائج الدراسة أن لجودة خدمات النقل الجوي تأثيراً في رضا الزبون، وكذلك أن غالبية الزبائن لديهم ثقة في الشركة.

8- دراسة العقابي (2018):

استهدفت الدراسة تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية، ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة التأمين العراقية العامة، وشملت عينة الدراسة (132) ممن يتولون منصب: (مدير عام، ومعاون مدير عام، ومديري الأقسام، ومسؤولي الشعب)، وموظفي قسم الموارد البشرية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في تحليل الدراسة، واعتمد الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات. ومن نتائج الدراسة: أنه كلما توافرت متطلبات الإدارة الإلكترونية المقترحة بنسبة عالية أدى ذلك إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة بنجاح أكبر، وأن استقطاب الكفايات البشرية المؤهلة يؤدي إلى نجاح التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، بالإضافة إلى توافر الدعم المالي المطلوب لذلك، وإشراك الموظفين في دورات تدريبية على الأنظمة الإدارية. وأوصت الدراسة بنشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين العاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة؛ لما لها من تأثير نفسي لتقبل التغيرات التكنولوجية الحديثة.

9- دراسة الدعيس ومحسن (2018):

استهدفت الدراسة التعرف إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي والاستبانة، وذلك لغرض جمع البيانات، وبعد التأكد من صدقها تم تطبيقها على عينة من مجتمع الدراسة بلغ عددها (70) فرداً من الأكاديميين والإداريين. وقد خلصت الدراسة إلى أن درجة الموافقة على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية كانت عالية جداً على مستوى الأداة ككل، وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة، كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، والتوصيف الوظيفي، والمؤهل

العلمي، وسنوات الخبرة الإدارية)، وذلك على مستوى الدرجة الكلية للأداة، وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة. وقد أوصت الدراسة بتوصيات، منها: تأكيد أهمية توفير البنية التحتية لمشروع الإدارة الإلكترونية، وضرورة نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية وتسويقها بين العاملين في مجال الإدارة وبين أفراد المجتمع عامّةً، وكذا توفير المخصصات المالية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

10- دراسة الصبري (2016):

استهدفت الدراسة التعرف إلى جودة خدمات النقل البري، وأثرها في رضا العملاء، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت الدراسة عملاء خمس شركات نقل بري سياحي من اثنتي عشرة شركة عاملةً في الجمهورية اليمنية، وتم توزيع مئتين وخمسين استبانة، بواقع خمسين استبانة لكل شركة، وتم توزيع أداة الدراسة (الاستبيان) بالعينة القصدية. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات: أهمها: أنّ جودة خدمات النقل البري كانت متوافرة بدرجة عالية، بالإضافة إلى جميع أبعاد جودة الخدمة: (الاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والملموسية، والتعاطف)، وأنّ رضا العملاء عن الخدمات المقدمة كان مرتفعاً. وأوصت الدراسة بضرورة التقييم الدائم لجودة الخدمات المقدمة من شركات النقل البري السياحي، وزيادة عدد مكاتب الحجز، وقيام مكاتب الدولة بواجباتها تجاه شركات النقل، وضرورة تفعيل نظام جودة الخدمة لدى شركات النقل البري وغيرها.

11- دراسة النباهين وعدي (2015):

استهدفت الدراسة معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين في جامعة الجيلاني بو نعامة، وتحسين قدرة المنظمة على إدخال التجديد ومواكبة التطور من خلال توظيف تطبيقات الإدارة الإلكترونية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة أداةً لجمع البيانات، علماً أنّ مجتمع البحث تمثّل في العاملين من جامعة الجيلاني بو نعامة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام 2014-2015 بدولة الجزائر، وتم اختيار عينة عشوائية من المجتمع الأصلي للدراسة، وكان حجمها (10) بين موظف وموظفة، من العاملين في جامعة الجيلاني. ومن نتائج الدراسة: أن للإدارة الإلكترونية إسهاماً في تطوير أداء الموظفين، وهي أداة للتغيير الإداري من الأساليب التقليدية للإدارة لما قبل عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى أساليب إدارية جديدة، بالاعتماد على التدريب والاهتمام بالتفكير الابتكاري بأساليبه المتعددة، وأنّ من فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية للجامعة: الخصوصية، والأمان، والسرعة، والدقة في تخزين المعلومات، وتقديم خدمات بأقل التكاليف والجهد والوقت، وأنّ من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية نقص الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية، وعدم دعم الإدارة العليا لتفعيل تطبيقاتها.

12- دراسة جعفر (2014):

استهدفت الدراسة التعرف إلى مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل وزارة العلوم والتكنولوجيا، والمعوقات التي تحد من تطبيقها، كما استهدفت دراسة أهمية هذه المتطلبات، وترتيبها، وتأثيرها في مبادئ إدارة الجودة الشاملة في وزارة العلوم والتكنولوجيا. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت العينة في جميع مديري أقسام دائرة تكنولوجيا المعلومات في وزارة العلوم والتكنولوجيا ببغداد، البالغ عددهم (60) مديراً، واعتمد الباحث على جمع البيانات عن طريق المقابلات الشخصية، وعن طريق تصميم استبانة للدراسة. ومن نتائج الدراسة: أن للإدارة الإلكترونية أثراً في تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، والتزام الإدارة العليا بدعم الإدارة الإلكترونية، والعمل على خلق بيئة مناسبة للتطبيق، وتوفير البنية التحتية اللازمة للعمل داخل الوزارة.

13- دراسة الحسيني والخيال (2013):

استهدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها في تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبدالعزيز، وتحديد ما يواجهها من معوقات، وتقديم بعض التوصيات لمواجهة هذه المعوقات، بالإضافة إلى تقييم مدى فعالية أنظمتها الحالية. واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج، منها: وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبدالعزيز، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوافرة من قِبَل الجامعة توافراً ظاهراً، وأن نسبة المعوقات التي تواجه الموظفين كانت بدرجة متوسطة، وحصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

14- دراسة عبدالناصر (2011):

استهدفت الدراسة التعرف إلى مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، واستخدمت منهجية دراسة حالة، وهي حالة العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة البالغ عددهم (142) عاملاً، وتم اختيار عينة عشوائية منهم تبلغ (50) عاملاً، واستُخدمت الاستبانة أداةً لجمع المعلومات. ومن نتائج الدراسة: وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية منفردةً وأبعاد العمل الإداري مجتمعةً، وأن الإدارة الإلكترونية تمثل منهجاً حديثاً يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتتوافر على مجموعة من العناصر: (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناعة المعرفة). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من

التوصيات، منها: الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات، وعقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين بالكلية محل الدراسة.

15- دراسة المطيري (2010):

استهدفت الدراسة الكشف عن أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات في ولاء زبائن شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت. تم اعتماد العينة الملائمة، وتتكون من (600) مسافر وُزعت الاستبانات عليهم، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتحليل بيانات الدراسة الميدانية. وقد أظهرت الدراسة عددًا من النتائج، ويأتي في مقدمتها أن لجودة الخدمة المقدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية "الأمان"، التعاطف) أثرًا موجبًا ومباشرًا في مستوى ولاء الزبائن لشركة طيران الجزيرة عند مستوى دلالة (0.05)، وأن لجودة الخدمة المقدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية "الأمان"، التعاطف) أثرًا موجبًا ومباشرًا في التسويق بالعلاقات عند مستوى دلالة (0.05).

ثانياً: الدراسات باللغة الانجليزية:

1-دراسة (Samuthjinda Pataraarechachai & Pratoom (2022) ،،

استهدفت الدراسة معرفة تأثير إدارة جودة الخدمة الإلكترونية في نجاح المنظمة لأعمال الفنادق في بانكوك. استخدم الباحثون الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (418) مدير تسويق في فنادق بانكوك، وقام الباحثون بتحليل البيانات باختبار F (Manova & Anova)، وتحليل الارتباط والانحدار المتعدد. وكشفت نتائج الدراسة أن موثوقية المعلومات وإمكانية الوصول في إدارة جودة الخدمة الإلكترونية كان لها علاقة إيجابية، وتأثير عام في نجاح المنظمة، كما بينت أن سهولة الاستخدام في إدارة جودة الخدمة الإلكترونية في جميع قنوات التواصل تؤثر إيجابياً في مجمل نجاحات المنظمة، كما أشارت الدراسة أيضاً إلى مصطلح إنترنت الأشياء، أو ما يُعرف عالمياً بـ(IOT)، وهي اختصار Internet of Things، ومدى تأثيره في نجاح المنظمة، وعلاقته الإيجابية بإدارة جودة الخدمة الإلكترونية، وذلك في جانب تبادل البيانات فورياً، وأشارت الدراسة إلى جانب الأمان في إدارة جودة الخدمة الإلكترونية، وتأثيره إيجابياً على المنظمة عامّةً.

2- دراسة (Al Jarrah (2018):

هدفت الدراسة الى التعرف إلى درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات وزارة التربية والتعليم الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد الباحث على الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (703) موظفين من الإداريين بمركز وزارة التربية والتعليم الأردنية. ومن أهم نتائج الدراسة: كانت درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في أقسام وزارة التربية والتعليم الأردنية عالية جداً. وأوصت الدراسة بتشجيع الموظفين الإداريين على الاستخدام الأمثل للإدارة الإلكترونية، ومواصلة تدريب الموظفين الإداريين على استخدام الإدارة الإلكترونية والأجهزة والأدوات والبرامج ذات الصلة في العمل الإداري، ومواصلة تدريب الموظفين الإداريين على الاستخدام الأمثل للإدارة الإلكترونية أيضاً.

3- دراسة (Hasan (2018):

تستهدف الدراسة معرفة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي وتطويره من خلال المشاريع الاستثمارية التي تنفذها الإدارة العامة بشركة (STATE MINERALS) لتصميم وتنفيذ المشاريع. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وقد وُزعت على (48) موظفًا من الشركة. ومن أهم نتائج الدراسة: أن الإدارة الإلكترونية تنتقل ببساطة من

الإنجاز التقليدي للمعاملات إلى الأعمال الإلكترونية، وأن وحدة الإدارة الإلكترونية تساعد في تطوير وتصميم المشاريع في شكل إلكتروني.

4- دراسة (2018) Al Hammadi:

استهدفت هذه الدراسة معرفة دور الحكومة الإلكترونية في مكافحة الفساد في القطاع العام في اليمن من وجهة نظر المواطنين، وتستهدف خدمات القطاع العام. وتكونت عينة الدراسة من مئة وعشرين مواطنًا، تم اختيارهم من خلال أخذ العينات العشوائية الطبقية بالاستعانة بأداة الاستبانة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية لها دور مهم في مكافحة الفساد الإداري في القطاع العام في اليمن. ومن النتائج أيضًا كشفت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شكل الحكومة الإلكترونية قدمت لمحة واحدة عن قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البلدان النامية؛ للتخفيف من الفساد، والوفاء بوعودهم بتقديم الشفافية، وأن الحكومة الإلكترونية الناجحة أداة لمكافحة الفساد في اليمن، وتحتاج فقط إلى بيئة قانونية وإنشاء قطاع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبدون هذه العوامل سيكون من المستحيل إنشاء خدمات الحكومة الإلكترونية الشاملة. وعلى الرغم من أن غالبية المشاركين في الاستبيان بينوا أن منظماتهم لديها شبكة اتصالات حديثة وتكنولوجيا المعلومات؛ فإنَّ هناك ضعفًا في استغلال هذه التكنولوجيا لمحاربة الفساد. وتوصلت الدراسة أيضًا إلى أنه لا يوجد تطوير للتشريعات واللوائح لتبسيط العمليات، وتوفير متطلبات العمل الإلكتروني من خلال شبكات الإنترنت في القطاع الحكومي، إذ لا توجد في الواقع أي تحركات أو جهود من الحكومة على مستوى الدولة لمكافحة الفساد من خلال ممارسات الحكومة الإلكترونية في اليمن.

5- دراسة (2017) Al Shobaki Abu Naser El Talla Abu Amun:

الهدف من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنمية الخدمات التعليمية الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. وتكوّن مجتمع الدراسة من (239) موظفًا، و(35) مركزًا لتقنية المعلومات في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. واستخدم الباحثون الاستبانة أداة للدراسة، ووزعت الاستبانات على (148) موظفًا من مختلف المستويات الإدارية، و(35) فردًا من مراكز تقنية المعلومات، كما استخدموا المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت نتائج الدراسة أن النظام الجامعي في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية يؤثر في عملية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات في بعض الوظائف الإدارية بالجامعة. ومن توصيات الدراسة: ضرورة الاستفادة من خدمات التعليم الإلكتروني في أنشطة وخدمات إدارة الموارد البشرية، مثل التدريب والتعلم عن بُعد.

6- دراسة (Bataineh 2017):

تستهدف الدراسة معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية في أداء الموظفين، وهي دراسة ميدانية تم تطبيقها على المؤسسة العامة في محافظة جرش، وقد اشتملت الدراسة على جميع أقسام الحوكمة العامة في جرش، واستخدم الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم توزيع الاستبانة على (96) شخصاً (16 مديراً، 22 رئيس قسم، 58 موظفاً). واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الميداني. ومن أهم نتائجها: وجود علاقة إيجابية مهمة بين جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتسريع اعتماد الإدارة الإلكترونية في الحكم العام في الأردن وخاصة في جرش، ومن أهم تلك التوصيات: المتابعة المستمرة لتطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات العامة والخاصة وإدارة الخدمات؛ من أجل مواكبة التحديات، والتطوير، والتركيز على سهولة الوصول، والعلومية، وتوفير الخدمات الممكنة.

7- دراسة (Khan&et.al 2017):

الهدف من الدراسة هو دراسة تأثير النقل الجوي والسكك الحديدية والسفر وخدمات النقل في السياحة الدولية الداخلية والخارجية، في فريق مكون من (19) موجّهًا للسياح، في المدة من (1990) إلى (2014)، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج أن وجود النقل الجوي يؤثر في النقل بالسكك الحديدية والانفتاح التجاري تأثيراً إيجابياً على مؤشر السياحة الوافدة، في حين يؤثر السفر في خدمات النقل سلبياً على مؤشر تنافسية السياحة، كما تؤكد النتائج أيضاً وجود علاقة ثنائية الاتجاه بين السياحة الداخلية والنقل الجوي وركاب السكك الحديدية المنقولة، والانفتاح التجاري وخدمات السفر والنقل، في حين أن هناك سببية أحادية الاتجاه تنطلق من مؤشر داخلي لسلع السكك الحديدية المنقولة، من شحن النقل الجوي إلى عامل التجارة، ومن السفر إلى خدمات الشحن الجوي.

8- دراسة (Jarabah 2017)

استهدفت هذه الدراسة معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي في محافظة إربد بالأردن، من خلال قسم التأمين الصحي، والتعرف إلى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الرقابة المحاسبية بإدارة التأمين الصحي، وتكونت عينة الدراسة من (120) من إدارات مجتمع التأمين الصحي وإدارات المحاسبة في مستشفيات محافظة إربد، واعتمد الباحث على الاستبانة أداة لجمع البيانات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وأهم نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً للإدارة

الإلكترونية في تحسين محاسبة ضوابط التأمين الصحي في القطاع الصحي في محافظة إربد، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق مزايا الدقة والسرعة والكشف عن المخالفات في التأمين على الضمان.

9- دراسة (2016) Grzegorz Zajak:

استهدفت الدراسة معرفة دور النقل الجوي في تطوير السياحة الدولية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. ومن أبرز نتائج الدراسة: تأكيد وجود روابط وثيقة بين النقل الجوي والسياحة الدولية، وأن السياحة الدولية لها تأثير كبير في تطوير وتحفيز التغيرات في مجال الطيران، وبالأخص من خلال إنشاء شركات طيران جديدة، أو زيادة المنافسة بين شركات الطيران المختلفة، وأن أهمية النقل الجوي تتجلى في نقله مختلف الأعمال والعمليات بين الدول. وبينت الدراسة أن تحرير النقل الجوي يؤدي إلى نمو السياحة الدولية، وذلك بفضل الأسعار التنافسية لشركات الطيران، وكذا فتح شركات الطيران وجهات جديدة ومختلفة في العالم. وأوردت الدراسة بعض المعوقات التي تعيق نمو السياحة، منها: شرط الحصول على تأشيرة مسبقة لدخول البلدان، والتهديدات الإرهابية. وأوصت الدراسة بالاهتمام بقضية سلامة الطيران، وتنفيذ السياسات المشتركة الأوروبية للاتحاد الأوروبي، وإزالة الحواجز الداخلية، والتنفيذ التدريجي لحرية التنقل للأشخاص بين البلدان. وأشارت الدراسة إلى أن زيادة الخدمات وزيادة رؤوس الأموال أدت إلى زيادة السياحة في دول الاتحاد الأوروبي، باعتبار أوروبا وجهة سياحية جذابة في العالم.

10- دراسة (2016) Wang&Fu، Zhang:

استهدفت هذه الدراسة التحقق من تطوير سوق الطيران في أعلى خمسين مطار في أستراليا، خلال المدة من (2005-2013). وتشير النتائج إلى أن زيادة سعر السلع يزيد من حركة النقل في الأسواق، إذ يعتمد الاقتصاد المحلي هناك على الموارد المعدنية اعتمادًا شديدًا، وأن قيمة الدولار الأسترالي تقلل من تدفقات الركاب في المناطق التي تعتمد على السياحة. وأشارت النتائج أيضًا إلى أن وجود شركات الطيران الرائدة، وفي ظل وجود طائرات منخفضة التكلفة، وتوافر الخدمات الدولية؛ يسهم إسهامًا كبيرًا في نمو السوق. وتكشف الدراسة أيضًا أن شركات الطيران الرئيسية تشارك في رسم تقاعلات إستراتيجية، وتشير الدراسة إلى حدة المنافسة بين شركتي الطيران (جيت ستار) و(فيرجن)، كما أظهرت الدراسة أن حساسية حركة الطيران في المطارات الإقليمية ليست كبيرة متأثرة بكلفة أجرة النقل الوطنية. وأوصت الدراسة بتنظيم سياسة طيران متسقة في ظل المنافسة الشديدة بين شركات الطيران في أنحاء أستراليا، وأوصت أيضًا بوضع

اعتبارات خاصة للمطارات الإقليمية؛ لمساعدتها على مواجهه الصدمات الاقتصادية، ومن أجل تغطية التكاليف الثابتة لتشغيلها.

11- دراسة (2011) Agnew:

استهدفت الدراسة التعرف إلى أهم المشكلات والمعوقات التي تواجه مديري المدارس في منطقة غرب فيرجينيا الأمريكية في تطبيق الإدارة الإلكترونية. وتكونت عينة الدراسة من (635) من مديري المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية في مدارس منطقة غرب ولاية فرجينيا الأمريكية، واستخدم الباحث الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم المعوقات والمشكلات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية كان عدم توافر المعدات والدعم التقني.

12- دراسة (2011) Korkpoe، Carl Hope :

تستهدف هذه الدراسة التحقق من آثار انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكافحة الفساد في البلدان عينة البحث. وتم استخدام عينة من (46) دولة إفريقية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -كما هو متوقع- يؤثر في فعالية مؤسسات الدولة التي تسهم في تقديم الخدمات العامة للمواطنين، وأن تكنولوجيا المعلومات لها أثر في تعزيز الشفافية التي تتعكس بدورها على جودة الخدمات الحكومية المقدمة، ومن ثمّ تقليل الاحتكار، وإنهاء السلطات التقديرية للبيروقراطيين، مع زيادة المساءلة في المعاملات الرسمية مع المواطنين.

13- دراسة (2009) Suresht:

استهدفت هذه الدراسة معرفة فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعرفة معوقات تطبيقها في الجامعات الإيرانية، واستخدمت الاستبانة والمقابلة أداتين لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (239) عضو هيئة تدريس وإداريا من جامعات إيران، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وكان من أهم نتائج الدراسة: وجود معوقات إدارية تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في عدم الوعي التكنولوجي والافتقار إلى الخبرة، وأن فاعلية الإدارة الإلكترونية مهمة لاختصار الوقت والجهد والتكلفة.

ثالثاً: مناقشة الدراسات السابقة:

بعد عرض الدراسات السابقة تبين الآتي:

1. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، من إذ إن جميع الدراسات السابقة تناولت متغيري هذه الدراسة (الإدارة الإلكترونية، وجودة الخدمات) منفردين، وتم ربط كل متغير منهما بمتغيرات أخرى، ولم توجد دراسة -حسب علم الباحث- تناولت المتغيرين معاً، كذلك تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في تناولها لأبعاد (متغير الإدارة الإلكترونية)، إذ تناولت هذه الدراسة أبعاد الإدارة الإلكترونية (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني)، في حين تتوّعت الدراسات السابقة في أخذ الأبعاد، فمنهم من أضاف أو اقتصر على عدد من الأبعاد، مثل دراسة (هادي 2022) التي تناولت أبعاد الإدارة الإلكترونية، وهي: الأجهزة التقنية، شبكة الاتصالات، البرمجيات، ودراسة (الحسيني والخيال 2013) التي تناولت أبعاد: التقنيات، والموارد البشرية، والأنظمة، والمجتمع، ودراسة (جعفر 2014) التي تناولت أبعاد: القيادة، والبنية التحتية، والموارد البشرية، والتمويل. ولم تتفق دراستنا مع أي دراسة سابقة في الأبعاد نفسها، أمّا بالنسبة لأبعاد (متغير جودة الخدمات) فقد اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة في جميع الأبعاد.

2. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المكان، فقد أجريت معظم الدراسات السابقة في بيئات عربية وأجنبية مختلفة، في حين اتفقت الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة التي أجريت في اليمن، مثل دراسة (2018) (ALHammadi)، ودراسة (الدعيس ومحسن، 2018)، كذلك من حيث المكان فيما يتعلق بمجتمع الدراسة؛ اختلفت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة (العربية والأجنبية) التي تناولت قطاعات صناعية، وتجارية، وخدمية، تختلف عن مجتمع هذه الدراسة، لكنها اتفقت مع عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (أسامة، 2021)، ودراسة (محمد، 2019)، ودراسة (بومدين، 2018)، ودراسة (المطيري، 2010)، التي تناولت قطاع جودة خدمات النقل الجوي، واختلفت معها فقط في نوعية العينة المستهدفة بالاستبيان، إذ استهدفت الدراسات المذكورة المسافرين،

واستهدفت الدراسة الحالية موظفي الهيئة والمطارات من مختلف المستويات الإدارية.

3. استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي، واختلفت مع دراسة واحدة فقط من حيث مناهج البحث المختلفة، وهي دراسة (الدعيس ومحسن، 2018) التي استخدمت المنهج الوصفي المسحي.

4. تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة أداة رئيسة لجمع المعلومات، وتختلف عن عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (Seresht، 2009)، ودراسة (جعفر، 2014)، اللتين استخدمتا أداة المقابلة والاستبانة لجمع البيانات، في حين أن دراسة (Zhang&Fu 2016)، استخدمت أداة المقابلة فقط لجمع البيانات، واعتمدت دراسة (أبوفطيمة، 2021) على تحليل البيانات والأرقام.

5. تختلف الدراسة الحالية عن معظم الدراسات السابقة من حيث زمن إجرائها، إذ تمت تلك الدراسات خلال المدة من (2009 - 2021م)، واتفقت مع بعض الدراسات في المدة الزمنية، مثل دراسة (Patararechachai & Pratoom 2022) (Samuthjinda)، التي تمّت خلال عام 2022م.

رابعاً: الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة حسب الآتي:

1. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في كيفية اختيار منهج الدراسة، وطريقة الأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات، وكيف تم تحليل تلك البيانات في الدراسات.

2. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في كيفية عرض الإطار النظري للدراسة.

3. استفاد الباحث من الدراسات السابقة في عملية تكوين الاستبانة.

4. استفاد الباحث من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة، ووفر ذلك عليه الوقت والجهد والتكلفة.

الفصل الثاني:

الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: خصائص ومزايا وأبعاد الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: دوافع متطلبات ومعوقات الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول ماهية الإدارة الإلكترونية

مقدمة:

إن البحث في موضوع الإدارة الإلكترونية نابع من مواكبة الأحداث والتوجه العام لمعظم المنظمات أو الشركات العامة أو الخاصة في إدخال التحسينات المستمرة في طريقة أدائها الإداري، مستفيدة من بروز طرق علمية صحيحة وحديثة مساعدة في إدخال مثل تلك التحسينات.

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة، وخاصة في الألفية الثالثة، ثورة هائلة في معظم المجالات العلمية والتكنولوجية، أحدثت تغييرًا واضحًا في الحياة اليومية للإنسان والمنظمات، وأصبحت ركيزة من الركائز الجوهرية المعوّل عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعد هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، وبذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نطاق عمل الإدارة، والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة تميزه عن الثورات التكنولوجية الأخرى، إذ إن رأسمالها هو العقل البشري والثروة البشرية داخل الدولة. (حامد، 2015، ص5).

يتميز عصرنا الحديث بتطور سريع جدًا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع ازدياد حدة المنافسة، وفي ظل قلة الموارد؛ يفرض ذلك على الإدارة أن تعتمد على هذه التقنيات لتحقيق أهدافها وضمان استمرارها، وهذا ما يتطلب تغيير المفاهيم السائدة عن العمل الإداري وإدارة المؤسسات، ويمكن القول إن إدخال تقنية المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة؛ لما يترتب عليه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه. (كافي، 2011، ص7).

في كل الأحوال، وبغض النظر عن التسميات؛ جلبت الإدارة الإلكترونية معها تغييرات جذرية متنوعة في الصناعات، والأسواق، ومنظمات الأعمال، والمجتمعات الإنسانية، وقبل هذا كله تغييرات في نظام الإدارة والتنظيم وإستراتيجيات نُظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع الإدارة الإلكترونية تتغير بيئة الأعمال، وتزيد تأثيرات العولمة بمفهومها الواسع، والمنافسة العالمية في ظل وجود مجتمع القرن الواحد والعشرين، مجتمع اقتصاد المعرفة والإنترنت. (ياسين، 2020، ص12). وبذلك أصبحت الإدارة الإلكترونية من متطلبات العمل الإداري في المرحلة الحالية؛ بسبب التقدم الهائل في الثورة التكنولوجية، وما أحدثته تلك الثورة من تعدد في وسائل الاتصال الإلكتروني، التي أسهمت بدورها في تيسير إنجاز المعاملات، وكذا خلق الكثير من التسهيلات في صناعة القرار الإداري، وما أوجدته من انسيابية في تمرير القرارات الإدارية بين المستويات داخل المنظمات أيًا كان تخصصها أو

توجهها بوتيرة أسرع. ولهذا يهتم هذا الفصل بالتطرق إلى موضوع الإدارة الإلكترونية من حيث مفهومها، وأهميتها، وأهدافها، وأبعادها، ومتطلباتها، وأبرز المعوقات المختلفة التي تحول دون تطبيقها.

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

إن التزايد المتسارع في دورة عمل المؤسسات، وكبر حجمها، واتساع نطاق جغرافيتها، والانتشار الهائل لعملائها، وما صاحبها من تعقيدات تنظيمية لإدارة عملها، وظهور التطور التكنولوجي؛ كل ذلك أدى إلى بروز ظاهرة الإدارة الإلكترونية بصفقتها توجهاً عاماً يتم اتباعه من أجل تجاوز أخطاء وسلبات الإدارة التقليدية. يذكر (نجم، 2017، ص119) أن الإدارة الإلكترونية قبل كل شيء هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت، وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها، إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفايةً في استخدام مواردها. باختصار: إنَّ الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة، ترك آثاره الواسعة على الشركات ومجال عملها، وعلى الإدارة وإستراتيجيتها ووظائفها. والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود إلى البُعد التكنولوجي فقط المتمثل بالتكنولوجيا الرقمية، وإنما تعود إلى البُعد الإداري أيضاً المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود، وعملت على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق. (الهالي وآخرون، 2010، ص53).

ولسبر أغوار الإدارة الإلكترونية؛ علينا أولاً أن نتعرف إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، فالإدارة الإلكترونية بحسب تعريف (الحسيني والخيال، 2013، ص53) ما هي إلا توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، بما يحقق التكامل بين إدارات المنظمة؛ لتحقيق أهدافها، واستثمار مواردها، وتحسين أدائها. وترى الباحثتان الحسيني والخيال أيضاً أن نظرة الفكر الإداري التقني الإلكتروني تتجاوز الميكنة أو الأتمتة الخاصة بإدارات العمل داخل المنظمة أيّاً كان نوعها، بوصفها عمليات إجرائية منفصلة، إلى منهجية تكامل البيانات والمعلومات في تحقيق أهداف المنظمة، في ظل ممارسات إجرائية تتصف بالمرونة والتجاوب مع الطوارئ والمتغيرات المتلاحقة التي أصبحت سمة العصر الحديث.

إن المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية هو الاستغناء عن المعاملات الورقية، وإحلال المكتب الإلكتروني، عن طريق الاستخدام الواسع لتقنية المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تمت معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقاً. (السالمي 2008، ص32).

وعرّف آخر الإدارة الإلكترونية بأنها وسيلة لرفع أداء وكفاية الحكومة، وليست بديلاً عنها، ولا تستهدف إنهاء دورها، وهي إدارة بلا ورق، وتستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية

والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا زمان، إذ تعمل 365/7/24، أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي (24) ساعة. (حامد، 2015، ص194).

ويرى (توفيق، 2007، ص41) أنّ الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

كما أنها -أي الإدارة الإلكترونية- وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية. ولذلك تعد وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال، من خلال استخدام شبكات الاتصالات، وفي مقدمتها شبكة الإنترنت. (ياسين، 2020، ص21).

وثُعِرَفَ الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام أحسن الوسائل -وهي نظم المعلومات والاتصالات التكنولوجية المتطورة- للوصول إلى أهداف المنشأة وأعضائها بالتكاليف الملائمة. (أحمد، 2009، ص46).

ويُعَرَّفَ هادي (2022) الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية، مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة ويُسر ودقّة عالية، وتعمل على توفير الوقت والجهد والتكلفة، وتنشيط الإجراءات، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات. (ص20).

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي عملية نقل المعلومات والبيانات التي تؤدي إلى إنجاز الأعمال الإدارية، سواء بين المستويات الإدارية داخل المنظمة، أم بينها وبين فروعها أو المنظمات الأخرى وعملائها باستخدام وسائل التواصل الإلكترونية الحديثة؛ بغية الحصول على أسرع وأكفأ معلومة ممكنة، والتي تحقق أعلى فائدة بأقل جهد وتكلفة ممكنة.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الهدف الرئيس للإدارة الإلكترونية هو تقديم خدمة معينة بحسب متطلباتها بجودة أعلى، وكلفة أقل، وبصورة سريعة، سواء كانت تلك الخدمة مقدّمة لعميل عادي أو شركة أو أيّاً كان نوع متلقي تلك الخدمة، لذا فإن للإدارة الإلكترونية أهدافاً متعددة تسعى لتحقيقها، وذلك في ضوء تعاملها مع العملاء. ويُعدّد (كافي، 2011، ص69) مجموعةً من أهداف الإدارة الإلكترونية، منها:

1. تقليل كلفة العمليات الإدارية وما يتعلق بها من إجراءات ومعاملات.
2. زيادة كفاية الإدارة بشكل عام من خلال طريقة تعاملها مع العملاء من شركات ومواطنين

وغيرهم.

3. استيعاب عدد كبير من العملاء في آن واحد، في حين أن قدرة الإدارة التقليدية -بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء- تظل محدودة جداً، وتضطرهم في كثير من الأوقات إلى المكوث في صفوف طويلة بانتظار دورهم.
 4. الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ، وما يترتب عليها من محاباة في إنهاء المعاملات المتعلقة بالعملاء، من خلال إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه بأقل صورة ممكنة.
 5. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الواسع، وسهولة تقسيم الأعمال، وكذا التخصص به.
 6. تطلع إلى تحقيق تعيينات الموظفين، والتخاطب معهم، وإرسال معظم الأوامر والتعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة مختلف المؤتمرات والندوات عبر الشبكة الإلكترونية للإدارة، كل ذلك من خلال إلغاء عامل المكان.
 7. إلغاء تأثير عامل الزمان، فأعذار الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل والإجازات من أجل إنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها.
 8. إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية؛ لغرض تحسين الأداء الإداري التقليدي، من خلال كسب الوقت وتقليل الكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق مفهوم تطور الإدارة الإلكترونية.
 9. رفع كفاية الموارد البشرية المتاحة إلكترونياً؛ بغرض ربط الأهداف بالأداء والتطبيق.
 10. تحرير وتقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ من أجل أن تستجيب لمتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.
 11. مناقشة التشريعات والأنظمة الإلكترونية المختلفة، ووضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة قانونياً وتشريعياً.
 12. الخروج بإستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطأ مدروسة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 13. تأكيد العمل على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
- كما تضيف (مريم، 2017، ص 23) مجموعة من الأهداف، منها:
1. ترشيد التكاليف المادية عن طريق تقليل الصرف في اتجاه معين، ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يعزز من الكفاية الاقتصادية.

2. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاص بهم، مع توجيه الدعم الأكبر في مراقبتها.
3. تجميع البيانات المختلفة من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
4. تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير مختلف البيانات، وربطها بمركز اتخاذ القرار.
5. الترابط بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعتهم، وإدارة موارد المنظمة كافة.
6. تعزيز قدرة المنظمة على توجيه خدماتها بما يتناسب مع القيم والموروث الاجتماعي في ظل تنوع شرائح المجتمع.
7. المساعدة في نشوء ونشر مبدأ الخدمة الذاتية، والسعي لغرسه في الجمهور المستفيد والموظف على حدٍ سواء.
8. التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني، وبالخصوص في بعض المجالات الصناعية.

ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في أنها تواكب التطور الحاصل في شتى المجالات في العالم، فأغلب الأعمال تتجه إلى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية عملياً داخل نشاطاتها، وإذا أخذنا بعين الاعتبار أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا بديل عصري إداري من الإدارة التقليدية لمواجهة تحديات المرحلة الحالية نتيجة التطور غير المتناهي في مجالات الحياة الرقمية والاقتصاد المعلوماتي، وتطور تقنيات نظم المعلومات. وهنا بعض النقاط التي تبين أهمية الإدارة الإلكترونية (السميري، 2009، ص70):

1. اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية.
 2. تيسير الإجراءات داخل المؤسسات.
 3. الدقة والوضوح في العمليات قيد الإنجاز داخل المؤسسة.
 4. تسهيل إجراء الاتصالات بين دوائر المؤسسة المختلفة.
 5. سهولة عقد الاجتماعات الرسمية عن بُعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
 6. يُكسب عمل الموظف مرونةً أكبر، إذ يمكن للموظف المختص الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان.
 7. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية اللازمة للموظفين والزبائن والمراجعين.
- وتشير (ذهبية، 2016، ص21) إلى أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن في الآتي:

1. ظهور ثورة المعلومات والمعرفة من خلال قيامها بالإلمام بالإدارة وضبطها بوحدات زمنية غير محسوسة، في حين عجزت كل القدرات الإنسانية عن ضبطها والإلمام بها.
 2. فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات، من خلال بروز ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار وقدرات وطاقت جديدة من الإبداع والاختراع في استخدام الحاسوب، وتطوير قدراته، وسرعة معالجته، ومساحة تخزينه، وصناعة نكاته.
 3. ثورة أعمال الإنترنت، فإذا كانت تكنولوجيا المعلومات هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى ازدهار أعظم؛ فالإنترنت هو أعظم تقدم تكنولوجي، وللتدليل على أهمية الإنترنت بالنسبة للإدارة الدولية نذكر مثلاً أن ما ينفقه قطاع الأعمال حوالي أربعمئة وسبعين بليون دولار، تُخصّص كلها لشراء المنتجات والخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية! وهذا الانفجار الهائل في استخدام شبكة الإنترنت أدى إلى ظهور نماذج في الأعمال جديدة لم تكن موجودة من قبل، مثل: أمازون، وعلي بابا، وغيرها.
 4. التغييرات الجذرية المستمرة والمتلاحقة في بيئة الأعمال التي بلا حدود، وهي في تصاعد متزايد من خلال ما أحدثته تكنولوجيا المعلومات من تغييرات كثيرة في أنماط العمل، وتغييرات في الهياكل الهرمية للمنظمات، من هياكل صارمة توجه من خلال وحدة القيادة والتحكم، إلى منظمات مرنة وبسيطة ومتكيفة مع التغييرات.
- وتضيف (مريم، 2016، ص29) أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن في أنها بديل ظهر في العصر الحديث يواكب التطور الذي اعتري حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في مختلف شؤون حياته.
- ويرى الباحث أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن في مواكبة الإدارة الإلكترونية نفسها للتطور التكنولوجي غير المتناهي في تطبيقات الحياة العملية المختلفة، وأنها أصبحت ضرورة ملحة تواكب هذه الطفرة في التطور، وأنها أداة أساسية لمواجهة التنافس الشديد بين المنظمات، فبقاء الأسلوب التقليدي في الإدارة يعني أن المنظمات خارج نطاق العولمة والمنافسة، فالإدارة الإلكترونية هي عصب حياة المجتمعات الحديثة التي تعتمد على ما تقدمه التقنية من ابتكارات تتجاوز بفضلها أزمات الإدارة التقليدية.

المبحث الثاني

خصائص ومزايا وأبعاد الإدارة الإلكترونية

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

حدّد (سالم، 2021، ص23) أربعة عناصر أو أربع خصائص للإدارة الإلكترونية، وهي:

1. إدارة بلا ورق: إذ تتكون من البريد الإلكتروني، والأرشفيف، والمفكرات، والأدلة.
2. الإدارة الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم المتابعة الآلية عبر التطبيقات.
3. إدارة بلا مكان: وتتمثل في الهاتف المحمول والدولي الجديد، والعمل عن بُعد، والندوات الإلكترونية عبر الإنترنت.
4. إدارة بلا مدة زمنية محددة: وتستمر (24) ساعة متواصلة، فأصبحت فكرة الليل والنهار والصيف والشتاء من الأفكار التي لم يعد لها مكان في عصرنا الحالي.
5. إدارة بلا تنظيمات محسوسة: إذ تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ثانياً: مزايا الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يحقق عدّة من المنافع في معظم النواحي الإدارية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وغيرها الكثير، وفي هذا السياق سوف يتم طرح أبرز المزايا الإدارية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، وتم التركيز على المزايا الإدارية هنا باعتبارها موضوع البحث نفسه. وتذكر (الحسيني والخيال، 2013، ص56) مجموعة من المزايا، نسردها الآتي:

1. تيسير عملية التخطيط من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من نُظم معلومات وشبكات اتصال بجميع الإدارات المختلفة.
2. مرونة الهيكل التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية، مما يجعلها أقدر على التكامل والتنسيق بين مختلف الإدارات.
3. تسهيل عمليات إدارة الموارد البشرية بجميع وظائفها، مثل: تحديد حجم الاحتياجات البشرية، وما تطلبه من تنمية وتدريب وتحديد المسارات الوظيفية وغيرها.
4. تيسير عمليات المراقبة والمتابعة، ومتابعة سير القرارات وتنفيذها، وتحديد مصادر الأخطاء.

5. تسهيل عملية اتخاذ القرارات، والقدرة على تحديد المشكلات، وتقويم الأداء من خلال توفير المعلومات التي يمكن الحصول عليها.

ويُعدّد (هادي، 2022، ص22) مجموعة من المزايا، منها:

1. سهولة وسرعة الوصول إلى التعليمات والمعاملات، من الموظفين والمستفيدين على حد سواء.
2. سهولة تخليص معاملات المستفيدين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالنيابة عن الدوائر المختلفة الأخرى.
3. سهولة الحصول على البيانات والمعلومات، وتبادلها، وتخزينها، وحفظها، وحمايتها من العوامل الطبيعية والتخريب، من خلال الاحتفاظ بنسخ احتياطية.
4. تيسير الإجراءات، مما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة إيجابياً.
5. تسهيل وتيسير عملية الاتصال بين الإدارات الداخلية والخارجية.
6. تحسين جودة العمل، وزيادة فعاليته، من خلال القيام بالأعمال المطلوبة على أحسن وجه.

ويضيف الباحث للمزايا السابقة المزايا الآتية:

1. تمكن الإدارة الإلكترونية المنظمة من تحقيق الأهداف المرسومة طويلة الأجل، وذلك من خلال تحسين عمليات تبادل المعلومات والمعارف، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
2. تسهم الإدارة الإلكترونية في بقاء المنظمات، ونموها، وتطويرها، مما يعطيها قدرًا عاليًا في المنافسة.
3. تساعد الإدارة الإلكترونية المنظمة في زيادة كفاءتها في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة ممكنة.
4. تسهم الإدارة الإلكترونية في أتمتة عمليات وأنشطة المنظمة، وزيادة كفاءتها، مما يساعد في تحسين المخرجات، وتقليل الاختلاف في مستويات الأداء.

ثالثاً: أبعاد الإدارة الإلكترونية

من أجل أن تتحول المنظمات إلى الإدارة الإلكترونية؛ عليها أولاً الإلمام بأبعاد ومكونات الإدارة الإلكترونية، ثم توفيرها والعمل عليها بأكمل وجه، ومن هذه الأبعاد ما يأتي:

1- الشبكات:

تتمثل الشبكات في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت أو الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل الشبكة القيمة للمؤسسة لإدارتها الإلكترونية. (توفيق، 2020، ص 27). وتملك الإدارة شبكة الاتصال الخاصة بها، والتي تحوي قاعدة البيانات أو المعلومات التي يركز عليها عمل الإدارة من قوانين، وقرارات، وبيانات، وغيرها، ومن خلال ذلك تستطيع الإدارة تحديد مكان الخلل، ومسؤولية كل موظف، كما يمكن للعملاء اللوج إلى تلك الشبكات لتلقي الخدمات المختلفة أو للتواصل مع الإدارة عبر التواصل الإلكتروني، وتحفظ الإدارة بالمعلومات والبيانات في ذاكرة الشبكة، وتستطيع الوصول إليها بأسرع وقت، وبدقة عالية. (حريزي، 2020، ص 22).

2- بُعد الأجهزة والمعدات:

ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها. ونظرًا لتطور برامج الحاسوب، وزيادة مستخدميه في المؤسسات؛ فإنه من الأفضل أن تسعى المؤسسة إلى امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو الأجهزة في العالم. (حنان، 2016، ص 22). ويشير (نور الدين والأمين، 2017، ص 19) إلى أن المكونات الأساسية للحاسوب تنقسم على أربعة أقسام:

- أ. **وحدات الإدخال:** تستخدم لتغذية الحاسوب بالبيانات على اختلاف صورها، ومنها لوحة المفاتيح، والمساحات الصوتية، والرقمية، والفأرة.
- ب. **وحدة المعالجة:** تقوم بمعالجة وتنفيذ العمليات التي تصل من المستخدمين على هيئة تعليمات البرامج.
- ج. **وحدة الذاكرة:** وهي الوحدة المسؤولة عن حفظ الأوامر التي يحتاجها المعالج عند إجراء العمليات المختلفة.
- د. **وحدات الإخراج:** تستخدم لإظهار البيانات والمعلومات للمستخدمين، ومن أمثلتها: شاشات العرض، والطابعات.

3- بُعد الموارد البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع، وله أهمية كبيرة جداً في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو مكتشفها ومطورها، والخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة هم الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس مال المنظمة الفكري. (العقابي والربيعي، 2018، ص73). ويتولى صناع المعرفة الإدارة الإستراتيجية لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة، ومن جهة أخرى يتولون تغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة. (بن غيدة، 2018، ص13). ويرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة، وتضم القوى البشرية القيادات الرقمية؛ من مديرين، ومعلمين للموارد المعرفية، والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين يملكون الخبرة الكافية في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة، وقد تقوم بعض الإدارات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب؛ للتحويل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية. (بسمة ووهيبة، 2018، ص5).

4- بُعد التطبيق الإلكتروني:

وتشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل، ونظم إدارة الشبكة، والجداول الإلكترونية، وأدوات تدقيق البرمجة، كما تشمل برامج التطبيقات، مثل: برامج البريد الإلكتروني، وقواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، وقد تكون هذه البرامج عالمية المصدر، مصدرها شركات مشهورة، مثل ميكروسوفت، وقد تلجأ الإدارة إلى تكليف مبرمجها أو جهات الاختصاص لديها بتصميم برامج وتطبيقات تحتاج إليها بحكم طبيعة عملها. (حريزي، 2020، ص21). ويضيف (الطائش، 2016، ص24) أن من الأفضل للمؤسسة -في ظل التطور المتسارع للبرمجيات- أن تُوفّر أحدث البرامج التي تعمل على تشغيل الأجهزة والمعدات الإلكترونية، وتعمل على إدارة الشبكة، بمشاركة المؤسسات ذات الاختصاص لتنفيذ بعض المكونات البرمجية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

رابعاً: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عملية ليست هيّنة، بل تحتاج إلى رؤية وأساليب علمية مدروسة، وإلى خبرات وتخصصات كفوة، وتستغرق عملية الانتقال وقتاً في الإعداد ورسم الخطط والمقترحات وغيرها، فعلى المستويات الإدارية العليا أن تتيح للقائمين على التحول التسهيلات اللازمة لذلك التحول؛ من توفير الإمكانيات المادية والمالية، وأن تعمل على تذليل الصعاب وفق المتطلبات المحددة في تلك المشروعات.

وعندما تقرر الإدارة العليا قرارًا أوليًا في التحول إلى الإدارة الإلكترونية؛ لا بد لها من مراعاة بعض الأمور، منها: هل تتوفر لدى المنظمة العناصر الأساسية لإنجاح التحول؟ هل المنظمة بحاجة فعلية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية؟ وما مقدار التكلفة التي سوق تصرف بمقابل مقدار العائد من الخدمات التي سوف تقدم؟ وكثير غيرها من الأسئلة. وبحسب (هادي، 2020، ص29) لا بد من القيام بالخطوات الآتية:

1- إعداد الدراسة الأولية: ولإعداد الدراسة لا بد من تشكيل فريق عمل تضم متخصصين في الإدارة والمعلوماتية؛ لمعرفة وضع الإدارة من تقنيات المعلومات، وتحديد ماهية البدائل المطروحة، والإفصاح للإدارة العليا في كل النواحي المالية والفنية والبشرية؛ حتى يصل الفريق إلى أحد القرارات الآتية:

أ. تحتاج الإدارة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب. تقنية المعلومات السابقة تحتاج للتطوير فقط.

ج. انسجام الإدارة مع آخر التطورات الحديثة، مع استخدام تقنية معلومات متطورة لغرض الإدارة الإلكترونية.

د. عدم حاجة الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ لأنها غير مُجدية.

2- وضع خطة التنفيذ: عند إقرار التوصية من الإدارة العليا؛ من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية في

الإدارة أو المنظمة؛ لا بد من إعداد خطة متكاملة تحوي جميع التفاصيل لكل مراحل التنفيذ.

3- تحديد المصادر: أي تحديد البنية التحتية لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة، والتي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح. ومن هذه المصادر: الكوادر البشرية التي تحتاج إليها الخطة، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة.

4- تحديد المسؤولية: من أجل تنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي ستقوم بتنفيذها، وتمويلها بشكل واضح، في ضمن الكلفة المحسوبة والمرصودة لها، والوقت المحدد لها.

5- متابعة التقدم التقني: من أجل مواكبة آخر الابتكارات في مجال تقنيات المعلومات الإدارية؛ هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة، وهي الحصول على آخر هذه الابتكارات؛ من اتصالات، وأجهزة، وبرمجيات، مما لها علاقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث

دوافع ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

أولاً: دوافع التحول للإدارة الإلكترونية:

- هناك عدة من الدوافع التي تعد بمنزلة المسببات التي دفعت إلى التحول للإدارة الإلكترونية في النهاية، ومن هذه الدوافع -حسب ما يرى (حريزي، 2020، ص23)-:
1. التقدم الهائل في تقنيات الحاسوب وتطبيقاته، فقد انعكس كل ذلك على نظريات الإدارة، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرًا من القرارات المبرمجة مكان الإنسان.
 2. تطور شبكات الاتصال والإنترنت عزز كثيرًا فكرة التحول من الفكر القديم إلى تعميمات التطبيقات التقنية بوساطة ما تنتجه الاتصالات من تواصل فعّال.
 3. التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية، كل ذلك أسهم في نشأة العولمة بوصفها ظاهرةً حديثة، إضافة إلى تقدم الثورة التكنولوجية وأدواتها المعرفية، وظهور الدور المتنامي للشركات متعددة الجنسيات، كل هذا أصبح دافعًا للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
 4. الضغط الشعبي المتزايد على الحكومات، خاصةً بعد موجة التحولات الديمقراطية، ورغبة الشعب في مستوى خدمي أفضل.
 5. اقتناع القادة السياسيين في أغلب بلدان العالم بأهمية الإدارة الإلكترونية.
 6. الحاجة الماسة لتخفيف الفجوة الرقمية بين بلدان العالم المتقدمة والبلدان النامية، وكذا بين المجتمعات الريفية والحضرية في ضمن الدول النامية، إذ إن هناك تفاوتًا كبيرًا من حيث الوصول إلى الإنترنت، والاتصال، وتكنولوجيا المعلومات.
 7. الدافع الاقتصادي المتمثل في الحاجة لتخفيض التكاليف للحكومات أو مستخدمي الإدارة الإلكترونية.
 8. الدافع الاجتماعي، وما توفره الإدارة الإلكترونية من تحسين نمط حياة المواطنين، إذ يتحول العالم إلى مجتمع معلومات.

ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

بالنظر إلى أن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً كبيراً وشاملاً في المفاهيم، والنظريات، والأساليب، والإجراءات، والهياكل، والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية؛ فهي مجموعة من العمليات المعقدة التي تحتوي على نظام متكامل من المكونات الإدارية، والمالية، والبشرية، والفنية، والمادية، وغيرها، ويتطلب تطبيقها توافر عدد من المتطلبات؛ من أجل وضعها في حيز التنفيذ (السميري، 2009، ص85). كما يذكر (مختار، 2007، ص18) أن عملية التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية تعد عملية ليست بتلك البساطة، وليست تقنية بحتة يمكن التزود بها، وغرسها في أي بيئة عمل، ثم انتظار ثمارها بين ليلة وضحاها، باختصار: إن عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات تتطلب توافر متطلبات كثيرة. ومن أهم تلك المتطلبات الآتي:

1- المتطلبات الإدارية:

وتتمثل في (توفيق، 2020، ص28):

- أ. **وضع خطط وإستراتيجيات التأسيس:** تشكيل هيئة، ووضع وتنفيذ الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية، ووضع المواصفات العامة والمقاييس الإلكترونية الشاملة لها، والعمل على توفير المعلومات من أكثر من جهة.
- ب. **القيادة والدعم الإداري:** من خلال دعم الإدارة، ومساعدتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل، ومتابعة المشروع، وتقديم المعلومات التي تؤدي لنجاحه، كل ذلك من خلال دعم الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتجاوز عقباتها.
- ج. **الهيكل التنظيمي:** من خلال ما يتطلبه تطبيق الإدارة الإلكترونية من إجراء تغييرات في جوانب الهيكل التنظيمي، وعمل الإجراءات والأساليب التي تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، واستحداث إدارات جديدة.
- د. **تعليم وتدريب العاملين:** من خلال توعية العاملين بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية، وإحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية المناسبة في إعداد الخطط والبرامج، بمعنى أدق: تهيئة الموارد البشرية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- هـ. **وضع الأطر التشريعية وتحديثها:** من خلال إصدار القوانين والأنظمة التي ستعمل في التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وتلبية متطلبات التكيف معها.

2- المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر التي تركز عليها المنظمة، وبدون العنصر البشري لن تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها المرسومة، ولو امتلكت أضخم وأرقى الأجهزة والمعدات. لذا لا بد من تأهيل الموارد البشرية تأهيلاً جيداً، وعلى مستوى عالٍ جداً من الكفاية والفعالية. (هادي، 2020، ص32).

وترى (السميري، 2009، ص88) أن أبرز المتطلبات البشرية تتمثل في الآتي:

- أ. القيادة الإدارية الإلكترونية: وتتمثل في الكفايات الجوهرية التي تعمل على الابتكار، والتحديث المستمر، وإعادة صناعة الثقافة التنظيمية هندسياً، وصنع المعرفة.
- ب. التدريب وبناء القدرات من خلال تدريب العاملين على طرق استخدام الحاسوب وإدارة الشبكات، وقواعد المعلومات والبيانات، وكل المعلومات المتعلقة بإدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية.
- ج. توفير الكوادر والكفايات الرقمية؛ من محللين، ومبرمجين، وفنيين، ومختصين في تقنية الاتصالات، وفي تشغيل الأجهزة وصيانتها.

ويرى الباحث أن العنصر البشري في المنظمة متى ما كان مواكباً للتطور التكنولوجي، وذا خلفية علمية سابقة عن الأجهزة والمعدات المستخدمة، ومواكباً لأي جديد من البرامج والتطبيقات الإلكترونية المستخدمة غالباً في أعمال متعددة ومتنوعة؛ سهل ذلك من عملية إدخال الإدارة الإلكترونية في عمل المنظمة، ويسهم أيضاً في تأقلم الموارد البشرية مع الوضع الإداري الحديث. ويمكن القول إن المتطلبات البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية كلما كانت منفتحة ومتعلمة كانت أجدى وأسرع في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- المتطلبات التقنية:

لا يمكن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بدون استخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصال، وتوافر الأجهزة والتجهيزات المادية المرتبطة بالعمل؛ من أجهزة حواسيب، وملحقاتها، والبرامج، والشبكات، وموارد البيانات؛ من مستودعات البيانات، وقواعد البيانات، ونظم إدارة البيانات ككل، باختصار: توفير بنية تحتية تقنية ومعلوماتية وفنية. ويقسم (أسامة، 2018، ص14) البنية التحتية على:

- أ. البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتشمل كل التأسيسات والتوصيلات الخلوية، وأجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات المادية، والتي تستخدم لممارسة الأعمال الإلكترونية.

ب. البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في الخدمات، والمعلومات، والخبرات، وبرمجيات التطبيقات التي من خلالها تتجزز وظائف العمل الإلكتروني.

ج. شبكات الاتصال: ويقسم (هادي، 2022، ص35) شبكات الاتصال على الآتي:

• شبكة الإنترنت: وهي الشبكة العنكبوتية العالمية، وهي مفتوحة لأي شخص في العالم، على الرغم من كبر حجم الكرة الأرضية.

• شبكة الإنترنت: وهي الشبكة الداخلية للمنظمة، التي تُسمح للموظفين في هذه المنظمة بالحصول على المعلومات وتبادلها داخل المنظمة، والفرق بينها وبين شبكة الإنترنت أنها محمية بما يسمى الجدار الناري من الغرباء، أما شبكة الإنترنت فمفتوحة لأي شخص.

• شبكة الإكسترنات: وهي شبكة خاصة يُسمح لبعض المستفيدين سلفاً بالدخول إليها عبر شبكة الإنترنت إلى الإنترنت، ولكن بصلاحيات وقيود محدودة، وفي الغالب من أجل تطوير شبكة الإنترنت لتلبية أنشطة المنظمات.

4- المتطلبات الأمنية:

قد تقع جرائم بمختلف صورها من خلال شبكة الإنترنت، مثل: الاختراق، وانتهاك سرية نظم المعلومات، ولتحقيق أمن المعلومات تتطلب الإدارة الإلكترونية بعض الإجراءات، منها (توفيق، 2020، ص29):

- أ. وضع سياسات وإستراتيجيات أمنية لتقنيات المعلومات، بما فيها خدمات الإنترنت.
 - ب. سن التشريعات والقوانين التي تحد من السرقة الإلكترونية، وانتهاك خصوصية المعلومات.
 - ج. تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
 - د. أن تكون كلمة المرور من ست خانات على الأقل، وتكون مزيجاً من الحروف والأرقام.
 - هـ. تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- وتحدد الإدارة العليا مجموعة من الضوابط التي تمكن من الحفاظ على المعلومات المهمة والإستراتيجية للمنظمة، والتعامل معها سرياً، وتضيف (مريم، 2018، ص34) إلى المتطلبات المطلوبة لتحقيق هذا الغرض الآتي:

- أ. الأمن: وهي حماية قواعد البيانات من التخريب والخرق.
- ب. التكامل: وهي حماية أجهزة الحواسيب والنظم المتصلة بها من الأخطار الخارجية.

ج. السرية: وتعني عدم إفشاء المعلومات من قِبَل المستخدمين من النظام، وتُطبَّق عليهم اللوائح القانونية حال المخالفة.

د. التزامن: وهي ضمان استمرار تدفق المعلومات.

كما يضيف (بن غيدة، 2018، ص 27) عدة من التقنيات الحديثة التي تقوم بحماية المؤسسة، ومن ثم تساعد على تحقيق الأمن المعلوماتي، ومنها:

أ. جدار الحماية: وهو نظام حماية للإنترنت عن طريق بناء بوابة أو حاجز عازل بين الشبكات الداخلية والإنترنت، ويقوم جدار الحماية بعدة من أمور، منها:

- فرض السياسة الأمنية من خلال عملة كشرطي مرور فيما يخص استفادة المستخدمين من الخدمات، فيسمح بها أو يمنعها تبعاً للسياسة الأمنية للمؤسسة.
- تسهيل وقائع الاستخدام بدقة.
- الحد من درجة تعرض الشبكة للأخطار.

ب. التشفير: يعد أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية، ويمكن من خلاله التغلب على عدة من الأخطار، منها:

- محاولات تعديل البيانات المنقولة عبر الشبكة.
- تأخير إيصال بعض الرسائل، وتغيير محتوياتها.
- تغيير كلمة السر الخاصة بالمستخدمين.
- انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.

5- المتطلبات التشريعية والقانونية:

من أجل تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية هناك مجموعة من المتطلبات التشريعية والقانونية التي من خلالها يتم تقنين هذا التحول، وتعدد (بن غيدة، 2018، ص 28) مجموعة منها، نذكر منها الآتي:

- أ. تشريعات تنظم نشر المعلومات وحفظ الأسرار المتعلقة بالعمل.
- ب. تشريعات خاصة بتحديد مقدار الرسوم الخاصة باستخدام المواقع الإلكترونية.
- ج. تشريعات خاصة بضمان حقوق كل الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.
- د. تشريعات خاصة تجرّم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

6- المتطلبات المالية:

ترتكز جميع المتطلبات المذكورة على المتطلب المالي في عملية تمويل التحول. فتوفير البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة، والبرامج الإلكترونية وعملية تحديثها من حين إلى آخر،

والقيام بإعداد البرامج التدريبية والتأهيلية للموارد البشرية؛ كل ذلك يحتاج إلى كلفة مالية عالية. وعموماً فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات من المشاريع الكبيرة جداً التي تحتاج إلى أموال ضخمة؛ من أجل استمرار التحول، وتطبيقه، ونجاحه، وبلوغ الأهداف المنشودة بكفاية وقدرة. ويذكر (مختار، 2007، ص24) أن تخصيص أموال كافية لتمويل عمليات التغيير والتأهيل والتدريب يكون من أجل الآتي:

- أ. تمكين المنظمات من الحصول على المعلومات بسرعة.
- ب. تسهيل الاتصال بين المتعاملين، وتحسين الخدمة العامة.
- ج. التشجيع على إيجاد مصادر جديدة للدخل، وخلق وظائف جديدة.
- د. تخفيض كلفة التبادل، وتقليل المسافات الاقتصادية بين المتعاملين.

ثالثاً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

النقلة النوعية التي تحدثها الإدارة الإلكترونية بعد التحول من الإدارة التقليدية نقلة صعبة ومعقدة جداً، فمن خلال سرد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية المذكورة سلفاً يتبين أن غياب أو عدم توافر أي مطلب من هذه المتطلبات يعد عائقاً يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية على أكمل وجه، ويحول دون الاستفادة من المزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية، لذا فهناك عدة من المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات المختلفة، وهي كالآتي:

1- معوقات إدارية:

- تضع (مريم، 2018، ص36) مجموعة من المعوقات الإدارية، وهي:
- أ. ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
 - ب. عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية؛ من إضافة أو دمج بعض الإدارات، وتحديد العلاقات بين الإدارات والسلطات، وتدفق العمل بينهم.
 - ج. اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة.
 - د. غياب الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكتروني.
 - هـ. ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - و. غياب التنسيق بين الإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة، حتى تلك التي تمتلك الأنواع نفسها من البرمجيات والأجهزة.

ويضيف (سالم، 2021، ص33) معوقين هما:

- أ- **غموض المعنى لمصطلح الإدارة الإلكترونية:** إذ ما زالت الكثير من القيادات الإدارية تجهل هذا المصطلح، لذا يحتاج الأمر إلى توضيح المفهوم والمعنى، وتوفير البيئة الفكرية له في المنظمات.
- ب- **مقاومة التغيير:** التي يحدثها إقامة مثل هذه البرامج، ونظم المعلومات وما تحتويه من متغيرات داخل الأقسام من حيث توزيع المهام والصلاحيات، والذي يؤدي إلى تغيير المراكز الوظيفية والقيادات الإدارية، ولذا يكون من المتوقع وجود مقاومة للتغيير.

2-المعوقات البشرية:

تتمثل المعوقات البشرية بحسب (بير، ذهبية، 2016، ص58) في:

- أ. الأمية الإلكترونية لدى عدد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
 - ب. الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر الشبكات الإدارية الإلكترونية.
 - ج. تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع (فئات تملك أجهزة حاسوبية ومعدات، وأخرى لا تمتلك)، وأدى ذلك إلى ازدياد حدة التفرق.
 - د. إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، وهذا الأخير يرفض ويقاوم خوفاً من فقدان امتيازاته ومنصبه.
- كما تضيف (حنان، 2016، ص19) مجموعة من المعوقات البشرية، وهي:
- أ. ضعف الوعي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى التنظيمي.
 - ب. ضعف الحوافز المادية والمعنوية، مما يحد من طموح العاملين في متابعة التعليم والتدريب في مجال نظم المعلومات الإدارية، ويخفض اكتسابهم للمهارات اللازمة.
 - ج. قلة برامج التدريب في مجال استخدام التقنية الحديثة.
 - د. ضعف المعرفة الكافية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يؤدي إلى مقاومة بعض القيادات والموظفين للتغيير.

3-المعوقات التقنية:

يرى (هادي،2022، ص38) أن من المعوقات التقنية:

- أ. صعوبة إدارة موقع الإدارة الإلكتروني على الإنترنت.
- ب. تدني مواصفات البنية التحتية التقنية (من أجهزة، وبرامج، ...) اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ج. تأخر صيانة الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- د. توقف الأعمال عند تعطل الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية.
- هـ. ضعف البنية التحتية للاتصالات.

ويرى الباحث أن من المعوقات التقنية ما يأتي:

- أ. رداءة خدمة الإنترنت المقدمة للشبكات المستخدمة للإدارة الإلكترونية.
- ب. الضغط الكبير على الشبكات في وقت واحد من قبل العاملين.
- ج. عدم وجود أجهزة ومعدات بديلة في حالة حدوث تلف أو عطل مفاجئ لأحد الأجهزة.

4-المعوقات الأمنية:

يرى (هادي،2022، ص40) أن من أبرز المعوقات الأمنية التخوف من التقنية، وعدم الافتتاح بالتعاملات الإلكترونية؛ لما يمكن أن تؤدي إليه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية. ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية -مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطائق الائتمان- أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ لما يُخشى منها من حذف المعلومات أو تدميرها، إذ من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات كما هي.

كما ذكر أن النموذج المعروف لأمن المعلومات يحوي ثلاثة أبعاد، هي:

- أ. **سرية المعلومات:** من خلال ضمان حفظ المعلومات في الأجهزة، وعدم الاطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
- ب. **سلامة المعلومات:** من خلال ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة في الأجهزة إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
- ج. **وجود المعلومات:** من خلال ضمان عدم حذف المعلومات المخزنة في الأجهزة إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.

5- المعوقات التشريعية والقانونية:

تضيف (مريم، 2018، ص36 37) مجموعة من المعوقات التشريعية، منها:

- أ. عدم ملاءمة الأنظمة واللوائح المعمول بها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ب. صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب مع تطبيقات العمل الإلكتروني؛ لما تتطلبه من وقت طويل وجهد جهيد.
- ج. عدم وجود تشريعات تجرّم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتضع عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- د. عدم وجود التشريعات القانونية لاعتماد التوقيع الإلكتروني، والتعامل مع البريد الإلكتروني، والتحقق من شخصية طالب الخدمة.
- هـ. قصور التشريعات والقوانين في ما يخص قواعد الإثبات والحجة في التعاملات الإلكترونية.
- و. غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية.

6- المعوقات المالية:

- من العوائق التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم المالي من الإدارة العليا، ومن أهم العوائق المالية، بحسب (الطائش، 2016، ص32-33) :
- أ. ضعف الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال التكنولوجيا المعلوماتية الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب.
 - ب. عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية بالبنية التحتية؛ نظراً للالتزامات الاقتصادية، خاصةً إذا كانت العملية مكلفة مادياً.
 - ج. عدم فهم بعض المسؤولين لعملية التغيير وتوفير المواد المالية لذلك.
 - د. قلة الموارد المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة محددة فيها أوجه الإنفاق.
 - هـ. محدودية المخصصات المالية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
 - و. ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية؛ من شراء الأجهزة، والبرامج التطبيقية، وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.
 - ز. ارتفاع تكاليف الصيانة للأجهزة الإلكترونية.

رابعاً: الإدارة الإلكترونية في النقل الجوي

يسهم النقل الجوي إسهاماً أساسياً في تقديم الخدمات بشكل كبير لأفراد المجتمع كافة، من خلال ما يوفره من وسائل نقل سريعة للأفراد والبضائع تختصر المسافات والوقت في آن واحد، ومن أجل الإسهام بفعالية أكبر، وتقديم جودة أعلى، تسعى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لتطوير أدائها الإداري مستفيدةً من مخرجات التقنية الحديثة وأدواتها في مجالات الحواسيب وتوابعها، والشبكات والبرامج والتطبيقات، والاستفادة من ذلك كله في مختلف قطاعات وإدارات الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها، من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومن أجل توظيف ذلك كلفة لخدمة منسوبي هذا القطاع المهم على المستوى المحلي والدولي من موظفين وعملاء، سواء كانوا مسافرين أم شركات طيران متعاملة، وذلك وفق ضمانات معلوماتية أمنية وسرية محددة سلفاً بحسب المستويات، سواء كانت بين الإدارات أم بين الإدارات والعملاء.

ومع بزوغ عصر التكنولوجيا وزمن الإنترنت والتقنيات المبتكرة المصاحبة له التي تحتاج إلى إمكانات كبيرة جداً من متطلبات التطبيقات البرمجية الخاصة بالإدارة الإلكترونية؛ تحتم على قطاع النقل تأسيس بني تحتية للأنظمة المعلوماتية والاتصالات التي تدعم إيجاد منظومة متكاملة للإدارة الإلكترونية في هذا القطاع.

الفصل الثالث

جودة خدمات النقل الجوي

المبحث الأول: ماهية الجودة

المبحث الثاني: ماهية الخدمة

المبحث الثالث: جودة خدمات النقل الجوي

المقدمة:

من أبرز السمات المهمة في عالم الأعمال في المدة الأخيرة التوجه نحو قطاع الخدمات خاصةً، من حيث الاهتمام بهذا القطاع اهتمامًا كبيرًا جدًا، إذ شهدت العقود الأخيرة تطورًا متسارعًا في مجال الخدمات، بل أصبحت من أكثر القطاعات أهمية في اقتصاديات الدول المختلفة، مما أوجد منافسة شرسة بين مقدمي هذه الخدمات، كل ذلك أوجد لدى المهتمين بالأنشطة الخدمية وعيًا بأهمية الجودة في تقديم الخدمات، ولمس أثر ذلك في رضا الأطراف ذات العلاقة، لهذا كانت الجودة من أبرز القضايا التي توليها المنظمات اهتمامًا كبيرًا مهما كانت طبيعة النشاط الخدمي المقدم من قبلها، كل ذلك من أجل إيجاد ميزة تنافسية، وزيادة في الدخل لتلك المنظمات.

والمنظمة الخدمية تسعى إلى رفع مستويات أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة، وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل احتدام المنافسة، وذلك من خلال تبنيها إستراتيجية تسويقية تعتمد على تخفيض كلفة خدماتها، وتركز على جودة خدماتها المقدمة أيضًا حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء الذي يعد مثالًا يسعى الجميع للوصول إليه، وعلى المنظمة أن تبحث دائمًا عن عملاء جدد، وتوسع لفتح أسواق جديدة، مع المحافظة على الزبائن الحاليين، وكسبهم أكثر من خلال تقديم أفضل المعروضات والخدمات، وذلك طبقًا لمعايير الجودة. (أسامة، 2021، ص أ).

ويعد النقل الجوي من أسرع أنواع النقل، ويتميز بتقديم خدمات مختلفة ومتنوعة، وتعد خدمات النقل الجوي من بين الخدمات التي تسعى هيئة الطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها إلى تحسينها، وإدخال أكبر قدر من التكنولوجيا الحديثة إليها، كما تسعى أيضًا إلى تحقيق رضا الأطراف ذوي العلاقة؛ من موظفين، ومسافرين، وشركات طيران، وغيرهم.

ويعد قطاع النقل الجوي من أبرز وأهم قطاعات التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي دولة، فلا يمكن تصور وجود تقدم وازدهار لدولة ما في مختلف المجالات دون تطور قطاع النقل الجوي، لهذا اهتمت أغلب الدول بتطوير وتحسين هذا القطاع المهم؛ كونه أحد مظاهر التقدم، وعنصرًا مهمًا في حياة الناس؛ لتسهيله حركة الأشخاص والبضائع.

ومع ارتفاع الطلب لخدمات النقل الجوي، وزيادة حدة المنافسة؛ بات من واجب شركات النقل الجوي الاهتمام بزبائنهم وكسب رضاهم عن طريق التركيز على رفع جودة الخدمات المقدمة لهم.

(بولعبيزة وبولعتالي، 2021، ص أ). ومن أجل سبر أغوار هذا الموضوع المهم على المستوى المحلي والدولي الذي يهم الجميع؛ سيتم التطرق -بإذن الله- إلى مفهوم الجودة والخدمة، وأبرز المواضيع المتعلقة بجودة خدمات النقل الجوي ككل.

المبحث الأول ماهية الجودة

أولاً: مفهوم الجودة:

من الخطأ الاعتقاد بأن المنتجات أو الخدمات ذات الجودة المرتفعة -أيًا كان نوعها- يمكن حصرها في المنتجات والخدمات ذات الكلفة الأعلى، فالمنتجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي التي تتناسب إلى حد ما مع حاجات ورغبات العملاء، وترتقي إلى سقف توقعاتهم من حيث أدائها المرتفع، وكلفتها المنخفضة، ومدى توافرها بالكمية المطلوبة والوقت المطلوب. ولمعرفة الجودة بشكل عام يجب أولاً أن نعرف مفهوم الجودة.

"يُعرّف بلاك (Black) الجودة بأنها "مجموعة الصفات والخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة، التي تتوقف عليها تلك السلعة أو الخدمة على إشباع حاجة متعددة". أما هيكسون (Hixon) 1992 فقد ذهب بعيداً في تعريف الجودة، فهي من منظوره تعني "تأدية العمل الصحيح على النحو الصحيح من الوهلة الأولى، مع الاعتماد على تقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء". وأما المعهد الأمريكي للمعايير فعرفها بأنها "جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرًا على الوفاء باحتياجات معينة". وعرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها "مجموعة مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين". (العربي وراضي، 2016، ص 19-20). وعرفها (أسامة، 2021، ص 8) بأنها تشتمل مجموعة من الخصائص المتعلقة بالسلعة أو الخدمة، التي لها القدرة على تلبية حاجات وتوقعات الزبائن. أمّا (المطيري، 2010، ص 16) فيرى أن الجودة هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات، وإشباع الرغبات، من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات المستهلك ومتطلباته.

ويرى الباحث أن الجودة يمكن تعريفها بأنها: موافقة مواصفات السلعة أو الخدمة المقدمة

لرغبات العملاء وحاجاتهم، والقدرة على إشباعها لأقصى حد ممكن.

ثانياً: مراحل تطور الجودة:

يقسم (أسامة، 2021، ص 9) مراحل تطور الجودة على خمس مراحل:

1. مرحلة المعاينة أو تفتيش الجودة بالفحص (1920-1945م): وتضمنت بعض

النشاطات كالفحص والقياس والاختبار، وتم فيها استخدام الأساليب الإحصائية لفحص

المنتج.

2. **مرحلة ضبط الجودة (1945-1959م):** وركزت على حاجات الزبون وتحديدها من

خلال أبعادها المتمثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة.

3. **مرحلة تأكيد الجودة (1959-1989م):** وهي مجموعة من الأفعال والنشاطات

المنظمة والمخططة الضرورية لتقديم الثقة بسبب أن السلعة أو الخدمة سترضي جميع المتطلبات المحددة.

4. **مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1989-2010م):** وهذه المرحلة تمتاز بأنها فلسفة

مبادئ إرشادية لإدارة المنظمة، وتمتاز أيضًا بأن الزبون يسهم في إجراء التحسينات على المنتج وتطوير مواصفاته.

5. **مرحلة رفاهية الزبون (2010م- الوقت الحالي):** وهي مرحلة إسعاد الزبون.

ويضيف (الصبري، 2016، ص30) مرحلتين سابقتين للمراحل السالف ذكرها، وهما:

1. **مرحلة مسؤولية الحرفي عن ضبط الجودة:** من القرون الوسطى إلى نهاية القرن التاسع

عشر.

2. **مرحلة مسؤولية رئيس العمال عن ضبط الجودة:** وبدأت بمطلع القرن العشرين.

ثالثًا: أهداف الجودة:

إن الهدف الأساسي الذي تتمحور حوله الجودة هو تلبية رغبات العملاء وإشباعها وفق ضوابط ومعايير معينة متعلقة بنوع السلعة أو الخدمة المقدمة. وتلتزم المنظمة بصياغة هذه الضوابط والمعايير، وتلتزم بالمحافظة عليها أيضًا، سواء كانت المعايير والضوابط ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات المنتج أو الخدمة نفسها، مثل: الأمان، ورضا العملاء، أم كانت تتعدى ذلك لتصل إلى هدف تحسين الجودة من خلال الحد من الأخطاء، وتطوير منتجات وخدمات جديدة ترضي العملاء بكفاية أكبر.

ويصنف (المطيري، 2010، ص17) أهداف الجودة إلى خمس فئات، وهي:

1. أهداف الأداء الخارجي للمنظمة: ويتضمن الأسواق، والبيئة، والمجتمع.

2. أهداف الأداء المنتج أو الخدمة: ويتناول حاجات العملاء والمنافسة.

3. أهداف العمليات: وتتناول مقدرة العمليات، وفعاليتها، وقابليتها للضبط.

4. أهداف الأداء الداخلي: وتتناول مقدرة المنظمة، وفعاليتها، ومدى استجابتها للتغيرات،

ومحيط العمل.

5. أهداف أداء العاملين: وتتناول المهارات، والقدرات، والتحفيز، وتطوير العاملين.

رابعاً: مبادئ الجودة:

للجودة مبادئ تتركز عليها، حددها (الصيرفي، 2016، ص39) في أربعة مبادئ هي:
المبدأ الأول: تعريف الجودة: وهي باختصار التطابق مع المتطلبات. ولتحقيق هذه المتطلبات لا بد للإدارة أن تقوم بالمهام الأساسية الآتية:

- أ. تحديد المتطلبات الواجب على الموظفين القيام بها.
 - ب. توفير كل ما يحتاجه الموظفون لتلبية هذه المتطلبات.
 - ج. قضاء معظم الوقت في تشجيع ومساعدة الموظفين على تلبية تلك المتطلبات.
- المبدأ الثاني:** نظام الجودة: وهو منع وقوع الخطأ، وذلك من خلال النظر في العملية، والتعرف إلى فرص حدوث الخطأ ومراقبتها.
- المبدأ الثالث:** معيار الأداء: وهو عدم العيوب. ويعتمد هذا المعيار على أنه لا يمكن قبول أي خطأ أو عيوب في العملية، والوصول إلى مستوى الصفرية في العيوب.
- المبدأ الرابع:** مقياس الجودة: وهو ثمن عدم التطابق.
- خامساً: خصائص الجودة:**

تمتلك الجودة في الجانب الخدمي ثمانية خصائص، وموضوع الدراسة يتحدث عن الجانب الخدمي من الجودة، يذكرها (العربي وراضي، 2016، ص23) وهي كالآتي:

1. **الوقت:** كم مدة انتظار العميل حتى يحصل عليها؟
2. **دقة التسليم:** يتم تقديم الخدمة في الموعد المحدد سلفاً من مقدم الخدمة.
3. **الإلمام:** إنجاز جميع جوانبها كاملةً وواضحةً ومفهومةً، وبشكل مبسط، وباحترافية ومهنية من مقدم الخدمة.
4. **التعامل:** ترحيب وحنو ومقدمات بكل العملاء.
5. **التناسق:** تقديم الخدمات بنفس النمط والأسلوب والطريقة للعميل.
6. **سهولة المنال:** إمكانية الحصول على الخدمة بكل سهولة ويسر.
7. **الدقة:** يتم إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول مرة وبشكل دائم.
8. **الاستجابة:** التفاعل السريع في ردة فعل العاملين لحل المشكلات المتوقع حدوثها.

سادسًا: مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة عصرية حديثة، مما يجعلها مفهومًا متكاملًا يعتمد على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي يعتمد عليها في تكوين مزيج من الوسائل الإدارية الرئسية والجهود الابتكارية، وبين المهارات الفنية المختصة؛ من أجل رفع مستوى الأداء والتطوير المستمر، وقد بدأت الكثير من المنظمات في تطبيقه من أجل تطوير وتحسين إنتاجها؛ لكسب رضا العملاء، ومن أجل خلق أفكار لمواجهة التحديات.

تُعرّف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تتضمن مجموعة من المبادئ التوضيحية التي تقوم عليها المنظمة لخلق بيئة تنظيمية مستمرة في تحسين أدائها. وهي مسؤولية تضامنية بين جميع إدارات المنظمة في داخل إطار هيكلها التنظيمية ومستوياتها الإدارية.

وترى سهيلة الفتلاوي الجودة الشاملة أنها: الحالة المثالية التي يوجد عليها شيء ما. بمعنى أعلى احتمال ممكن لمستوى مثالي لا يمكن التقليل منه.

وقد عرّفها جوزيف جوران (J. Joran) بأنها: نظام من الأنشطة موجّه نحو تحقيق إشباع حاجات العملاء، ومنح سلطات للعاملين، وإيرادات أعلى وتكلفة أقل للمنظمة.

أما كول (Kool) فقد عرّفها بأنها نظام إداري يضع رضا العميل في أول قائمة الأوليات، بدلاً من التركيز على الأرباح قصيرة الأجل، إذ يؤمن هذا النظام بأن رضا العميل ينتج أرباحًا ثابتة طويلة الأجل. (العربي وراضي، 2016، ص 25 26).

ويرى (أسامة، 2021، ص 13) أنّ إدارة الجودة الشاملة: التزام وتعهد كل الإدارة والعاملين بترشيد الأعمال، بحيث تُلبي بصورة متناسقة توقعات المستفيد أو ما يفوقها. ويُعرّفها أيضًا بأنها فلسفة إدارية موجهة على أساس التحسين المستمر والاستجابة لاحتياجات وتوقعات الزبون.

سابعًا: فوائد إدارة الجودة الشاملة:

تتمثل فوائد إدارة الجودة الشاملة بحسب (الصبري، 2016، ص 35) في الآتي:

1. تحسين الإنتاجية والجودة من خلال مشاركة العاملين في عملية التحسين والتدريب المستمر.
2. انخفاض تكاليف الإنتاج، مما ينعكس على زيادة أرباح الشركة المحققة.
3. تخفيض العمل المعتاد، ومن ثم يؤدي إلى زيادة جودة المنتج، وتخفيف رضا الزبون.
4. تحسين العلاقات الإنسانية مع العاملين، ورفع الروح المعنوية لتحقيق أهداف الشركة.

5. إحداث عملية تفاعل وتنسيق شامل بين جميع العمليات والأنشطة التي تقوم بأدائها الشركة؛ من أجل إنتاج المنتج أو الخدمة المطلوبة.
6. زيادة معدل العائد على استثمار الشركة.
7. زيادة فعالية الشركة في تحقيق أهدافها، وتقليل الأخطاء وقت تأخير تسليم المنتج.

ثامناً: أهداف إدارة الجودة الشاملة:

تسعى إدارة الجودة الشاملة لتحقيق أهداف متعددة في أي منظمة إدارية عند تطبيقها وممارسة جميع آلياتها، فيذكر (العربي وراضي، 2016، ص42) مجموعة من الأهداف، وهي:

1. زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
2. إرضاء العملاء، والتفوق والتميز بين المنافسين.
3. زيادة إنتاجية جميع عناصر المنظمة.
4. زيادة حركة ومرونة المنظمة في تعاملاتها مع المتغيرات المحيطة بها.
5. ضمان التحسين الشامل والمتواصل لكل قطاعات المنظمة.
6. زيادة القدرة الكلية للمنظمة على النمو المتواصل.
7. زيادة ربحية المنظمة وتحسين اقتصادياتها.
8. تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الكلفة والوقت.

تاسعاً: عناصر إدارة الجودة الشاملة:

نظام إدارة الجودة الشاملة نموذج متكامل يتطلب فيه توافر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل؛ من أجل تحقيق أهداف الجودة، وتتمثل في (أسامة، 2021، ص14) الآتي:

1. **عملية الجودة:** تتكون من نظام عملية الجودة في جميع العمليات.
2. **التكنولوجيا:** يتكون هذا النظام الفرعي من عدة من المكونات، مثل خط الإنتاج، ونظام المعلومات التي تكون ضرورية لأداء المهام كاملةً.
3. **الهيكل التنظيمي:** ويتضمن مسؤوليات الأفراد والعاملين، وظروف عملهم في المنظمة، والاتصالات الرسمية وغير الرسمية التي تتم داخل المنظمة.
4. **نظام الأفراد:** يتكون النظام الفرعي للعاملين في المنظمة من التعليم والتدريب والثقافة وغيرها.
5. **المهام:** وتشمل مهام الجودة، ووظائف الأعمال، وغيرها.

المبحث الثاني ماهية الخدمة

أولاً: مفهوم الخدمة:

الخدمات بشكل عام من المكونات الأساسية في احتياجات البشرية، وتتدرج أهميتها بالنسبة لهم وفق أهمية الخدمة نفسها، ومدى حاجتهم لها، وحسب المستوى المعيشي. ويعد النقل خدمة مقدّمة لها أهمية شديدة في العصر الحالي، بل تعد ضروريةً لأغلب البشر؛ لما تمثله هذه الخدمة من وسيلة مهمة جداً لاستمرار حركة الحياة العصرية، وللخدمة تعريفات متعددة ذكرها كثير من الباحثين، نورد بعضها. بحسب (حسام الدين، 2019، ص10) الخدمة: هي جزء من المنتجات، والمنتجات قد تكون سلعةً أو أفكاراً أو أماكن أو أشخاصاً أو خدمات، وهي منتجات غير ملموسة.

وتعرّف الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها تقديم الخدمة على شكل نشاط اختياري، أو نوع من الرضا بتلك الصفة، أو تابع للمنتج المبيع.

ويعرّفها كوتلر (Kotler) بأنها كل عمل أو إجراء يمكن لطرفٍ أن يقدمه لآخر، ويكون أساساً غير ملموس، ولا ينتج عنه تملك شيء، وقد يرتبط تقديمه بمنتج عادي. (حسام الدين، 2019، ص10). أما (الصبري، 2016، ص51) فيذكر أن الخدمة هي أداء نشاط محدد مدفوع الثمن؛ لغرض تحقيق منفعة معينة غير ملموسة خلال مدة زمنية معينة.

"ويعرّف ستانتون (Stanton) الخدمة بأنها: النشاطات غير الملموسة التي تحقق منفعة للمستفيد، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي إن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية.

وأما الضمور فيعرّفها بأنها: جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى الزبون مقابل ثمن، ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ". (الصبري، 2016، ص50).

ويرى الباحث أن الخدمة محل الدراسة الحالية هي خدمات النقل الجوي، وما يرافق هذه الخدمات من خدمات أخرى يقوم بها موظفو المطارات والهيئة لتسهيل خدمات النقل الجوي عامّةً.

ومن خلال ما سبق يمكن للباحث أن يُعرّف الخدمة بأنها: عملية محددة غير محسوسة، تُحقّق

نوعاً من الرضا بحسب متلقي الخدمة نفسها، مقابل ثمن محدد خلال مدة محددة.

ثانياً: خصائص الخدمة:

للخدمة عدّة من الخصائص التي تتميز بها، يتفق أغلب الباحثين عليها، نذكر منها ما يأتي بحسب (بو علاق، 2014، ص19):

1- اللاملموسية: في الأصل الخدمات غير ملموسة، أي من الصعب تذوقها، أو الإحساس بها، ورؤيتها، أو شمها، أو سماعها، قبل الشراء، وهذا ما يميزها عن السلعة، والمستهلك قد يحصل على شيء مادي ملموس ليمثل الخدمة. وقد اقترح ويلسون (Wilson) إمكانية تقسيم مفهوم اللاملموسية إلى أبعاد، منها:

- أ- الخدمات التي تتصف بعدم الملموسية كاملةً، مثل الأمن والحماية.
 - ب- الخدمات التي تعطي قيمة مضافة للسلع الملموسة، مثل التأمين والإعلان.
 - ج- الخدمات التي توفر منتجات مادية ملموسة، مثل البنوك ومتاجر الجملة.
- 2- التلازمة:** وهي الترابط الوثيق بين الخدمة وبين الشخص الذي يتولى تقديمها، الأمر الذي يتطلب حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها كما في الخدمات الطبية.
- 3- عدم التجانس:** من الصعب إيجاد معايير موحدة في حال إنتاج الخدمة، على الرغم من استخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة كحجز السفر في الطائرة، وعلى الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الجودة؛ فمن الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل؛ لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، إضافة إلى أن الخدمة التي يراها العميل ذات جودة أعلى يراها آخر أقل جودة.
- 4- الملكية:** عدم انتقال الملكية خاصة تتميز بها الخدمات عن السلع المادية التي يمكن للمشتري للسلع المادية أن يستخدمها بشكل كامل، أو أن يخزنها، أو أن يعيد بيعها. أما الخدمة فالزبون قادر على الحصول عليها، واستخدامها لوقت محدد فقط، في كثير من الأحيان، مثل تأجير غرف الفنادق.

ويضيف (الصبري، 2016، ص52) خاصيتين، هما:

- 1- قصر حياة الخدمات:** إن منفعة الخدمات مرهونة بزمن قصير لا يتجاوز مدة الاستخدام، فهي خدمات سريعة الظهور والتلاشي، يصعب على المشتري أو المستخدم الحصول عليها عن طريق تكرار استخدامها وقت الحاجة، ومثال ذلك استخدام سيارة الأجرة، إذ تحصل على المنفعة خلال مدة معينة، ولكن عند مغادرة السيارة دون استخدامها فإن المنفعة لا يظهر عليها أي أثر يُذكر.
- 2- تذبذب الطلب:** يتميز الطلب على الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فقد يتذبذب فصلياً أو يومياً من ساعة إلى أخرى في اليوم الواحد.

ويضيف (قرعيشي، 2018، ص17) خاصية أخرى، وهي:

الفنائية: وتعني أنه لا يمكن تخزين الخدمات للبيع أو الاستخدام في وقت لاحق، كما يقوم بعض الأطباء بتحصيل رسوم على المرضى بسبب المواعيد الفائتة؛ لأن قيمة الخدمة كانت موجودة فقط عند تلك النقطة، واختفت عند عدم حضور المريض. إن قابلية الخدمات للتلف ليست مشكلة عندما يكون الطلب ثابتاً، ولكن عندما يتقلب الطلب غالباً ما تواجه الشركات الخدمية مشاكل صعبة، فمثلاً يتعين على شركات النقل امتلاك معدات أكثر في وقت الذروة، أكثر بكثير مما لو كان الطلب للخدمة في الوقت العادي.

ثالثاً: أصناف الخدمات:

يصنف (حسام الدين، 2019، ص11) معايير تصنيف للخدمات على النحو الآتي:

1-الخدمات وفقاً لمعيار الاعتمادية: ويشمل:

أ- على المعدات: غسيل السيارات آلياً.

ب- على الأفراد: ماهرون، وغيرهم محترفون، وغيرهم مهنيون.

2-حسب نوع السوق: وتشمل:

أ- الاستهلاكي: فهناك خدمات المستهلكين كالرعاية الصحية.

ب- الصناعي: تدقيق الحسابات، والتركيب.

3-حسب مهارة مقدم الخدمة: فتميل بعض الخدمات للتعقيد، مثل الخدمات الحرفية والمهنية.

4-حسب صفات المنتج الخدمي: ويشمل:

أ- المتماثلة: كالخدمات العامة.

ب- المتفاوتة: تنتج كل خدمة بما يتناسب وحاجة المشتري.

5-حسب الزبون: ويشمل:

أ- خدمات المستهلكين: وهي التي تقدم لإشباع حاجات شخصية.

ب- خدمات المنشآت: وهي التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الأعمال.

رابعاً: أبعاد الخدمة:

عدّد مجموعة من الباحثين والمهتمين بعلم الإدارة بشكل عام، ومن الباحثين والمهتمين بالجودة والخدمة بشكل أخص، مجموعة من الأبعاد، فيذكر (الصبري، 2016، ص57) خمسة أبعاد رئيسية، نوجزها في الآتي:

1. **الأشياء الملموسة:** وهي التي تتمثل في المستلزمات المادية لتقديم الخدمة، مثل الأجهزة والمعدات.
2. **الاعتمادية:** وتشير إلى دقة إنجاز مقدم الخدمة للخدمة بكل إتقان وفقاً لما هو مطلوب، ودرجة الاعتماد على هذا الإنجاز من قبل المستفيد.
3. **الاستجابة:** هي استعداد مقدم الخدمة، وقدرته على تقديم الخدمة بالسرعة الممكنة، وبإنجاز عالٍ، إضافةً إلى المساعدة التي يقدمها للمستفيد.
4. **الضمان:** وهي إمكانات وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة، التي تزرع الثقة والأمان في ذهن المستفيد.
5. **التعاطف:** ويتمثل في كيفية أسلوب التعامل مع مقدم الخدمة عند تقديمه للخدمة بالأسلوب اللطيف، والكلمات الطيبة، والمعاملة الحسنة، مما يكون له تأثير إيجابي في نفسية المستفيد.

خامساً: طرق تقديم الخدمة:

إن الركن الأساسي في عملية تقديم الخدمة هو مقدم الخدمة نفسه، وبتحكم نفسيته وتكوينه الشخصي غالباً في طريقة تقديمه للخدمة، فقد تكون الخدمة المقدمة سيئة، وقد تكون جيدة، ويمكن الإشارة هنا إلى أربع طرق رئيسة لتقديم الخدمة، وهي بحسب (بوعلاق، 2014، ص 27):

1. **طريقة الخدمة الباردة:** وتتميز هذه الطريقة بإجراءات سيئة في تقديم الخدمة، وكذا هناك تعاملات غير جيدة مع العملاء، تتمثل في سلوكيات ومواقف غير مناسبة إجرائياً، وتمتاز بأنها بطيئة وغير متناسقة وغير منظمة، أمّا على المستوى الشخصي فتمتاز بأنها غير شفافة، وغير مفهومة، وباردة وبعيدة عن أجواء الفرح والانبساط، والرسالة الموجهة للعملاء هنا: (نحن لا نهتم).
2. **طريقة المصنع للخدمة:** وتتميز بانخفاضها في الجانب الشخصي، فهي غير شفافة، ومتحفظة، وغير مريحة، وتتميز بارتفاعها في الجانب الإجرائي أيضاً، فهي هنا تأتي في الوقت المناسب، والخدمة متناسقة وموحدة للجميع، وغير فوضوية، ورسالتها الموجهة للعملاء هنا: (أنتم مجرد أرقام، ونحن هنا لمعالجتكم).
3. **طريقة الحديقة الوردية للخدمة:** تمتاز بارتفاعها على المستوى الشخصي، فهي تأتي ودودة، وبارعة، وجذابة، وانخفاضها على المستوى الإجرائي، فهي تمتاز بأنها بطيئة، وغير متناسقة،

وغير منتظمة، والرسالة الموجهة للعملاء هنا: (نحن نبذل أقصى ما في وسعنا، ولكننا لا نعرف تمامًا ما نقوم به).

4. **طريقة جودة وخدمة العضو:** وتمتاز بارتفاعها على المستوى الشخصي، فهي تأتي ودودة، وجذابة، وبارعة، ومرغوبة، وتمتاز بارتفاعها على المستوى الإجرائي أيضًا، فهي تأتي في الوقت المناسب، ومتناسقة، وموحدة، والرسالة الموجهة للعملاء هنا: (نحن نعتني بكم، ونسعى لخدمتكم).

كما قسم كوتلر (Kotler) الخدمات على ثلاثة أنواع:

1. **الخدمات الحكومية:** مثل: المحاكم، ومكاتب التشغيل، والمستشفيات الحكومية، والجيش، والشرطة، والمدارس، والجامعات الحكومية.
2. **الخدمات الخاصة غير الربحية:** مثل: الجمعيات الخيرية، والمساجد، والكنائس.
3. **الخدمات الربحية:** خطوط النقل البحري والجوي والبري، والشركات العقارية، والوكالات الإعلامية.

سادسًا: مفهوم جودة الخدمات:

جودة الخدمات من المواضيع التي يهتم بدراستها الكثير من الأكاديميين، حالها كحال مواضيع جودة السلع المادية، وقد تعددت التعاريف الخاصة بجودة الخدمة، وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن الجودة المطلوبة، إذ أوردت (بو علاق، 2014، ص31) مجموعة من التعاريف، منها أن جودة الخدمة هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي بصفتها أبعادًا مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمة، أما الجانب الإنساني للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم، وسلوكياتهم، وممارساتهم اللفظية) مع العملاء. أمّا بحسب بايسوراما (Paesurama) وزايثامل (Zeithaml) فإنَّ جودة الخدمة تعتمد على التجربة الحالية للزبون، وتجاريه السابقة للخدمات التي استفاد منها كثيرًا، وتعد هي الأساس في تقييم الخدمة استنادًا إلى جودة الخدمة المدركة. وعرّف لفلوك (Lovelock) جودة الخدمة بأنها: تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم. أمّا (الدرادكة، 2008، ص181) فعرّف جودة الخدمة بأنها: تلك الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أم المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيس لرضا العملاء أو عدم

رضاهم، وتعد في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها.

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن جودة الخدمة تتعلق بدرجة أساسية بمدى تفاعل الزبون ومقدم الخدمة، إذ إنَّ الزبون يرى جودة الخدمة من خلال مقارنته بين توقعه للخدمة والأداء الحقيقي للخدمة نفسها، أي إن جودة الخدمات تتميز بثلاثة مستويات محددة، وهي: جودة الخدمة المدركة، وجودة الخدمة المتوقعة، وجودة الخدمة الفعلية.

سابعاً: قياس جودة الخدمة:

يعتمد التخطيط لتحسين مستوى الجودة اعتماداً رئيساً على قياس مستوى الجودة نفسها، إذ يمكن تحديد مستوى التحسين المطلوب، وتعددت أساليب وطرق قياس جودة الخدمة. تذكر (بوعلاق، 2014، ص35) ثلاثة أبعاد رئيسة، هي:

1. **الجودة المادية:** وهي الجوانب الملموسة التي يتعرض لها العميل عند حصوله على الخدمة، وفي أثناء تعامله مع المنظمة.
2. **الجوانب التفاعلية:** وهي العملية الخدمية نفسها، أو الأداء المصاحب لهذه الخدمة المقدمة للعميل.
3. **جودة المنظمة:** وهي الصورة الذهنية التي يحتفظ بها العميل عن المنظمة التي تقدم الخدمة.

ثامناً: أساليب قياس جودة الخدمة:

تتعدد أساليب قياس جودة الخدمة، ونذكر هنا بعضها بحسب (الصبري، 2016، ص64):

1. **تطابق الخدمة الفعلية مع المتوقعة:** يقوم هذا الأسلوب على أساس النتائج الفعلية المحققة من استخدام الخدمة، أي لا يمكن قياس الخدمة قبل الانتهاء التام من استهلاك أو تلبية الحاجة في الخدمة، مع الأخذ بعين الاعتبار الاختلاف الكبير بين المستهلكين في تقييم الجودة.
2. **تقييم الخدمة في أثناء تقديمها:** لا يتم الحصول على الخدمة في معظم الأحيان في مرحلة واحدة، وإنما في عدة من المراحل، وإن تقييم الخدمة يتم بحسب ما يسمى بسلاسل الخدمة أو لحظات الاختبار، وسلاسل الخدمة تُعرَّف بأنها: سلسلة الأحداث التي يمر بها العميل وهو يطلب الخدمة. أما لحظات الاختبار فهي: كل مرّة يحدث

فيها تفاعل بين العميل وأي جزء من الخدمة، ويخرج منه العميل بانطباع عن جودة الخدمة.

المبحث الثالث:

جودة خدمات النقل الجوي

يعد النقل الجوي عبر الطائرات أحد أهم وأفضل الوسائل السريعة في نقل المسافرين واحتياجاتهم المختلفة، وبالرغم من أن الهدف الأساسي لهذه الخدمة هو نقل المسافرين؛ فإن خدمة الشحن الجوي ظهرت بوصفها خدمة مضافة تقدمها شركات الطيران، وأُنشئت في المطارات أقسام خاصة بعمليات الشحن الجوي.

أولاً: مفهوم خدمات النقل الجوي:

يرى (بوزيد وبوبكري، 2017، ص17) أن خدمات النقل الجوي هي تلك الخدمات التي تقدمها شركات النقل، والتي تتمثل في تحريك الأفراد والبضائع من مكان الانطلاق إلى مكان الوصول، ويتم تقديم خدمات النقل من خلال الاتصال المباشر بين المستفيد ومقدم الخدمة، ولا يمكن أن يحصل عليها فرد ويستفيد منها فرد آخر، كما هو الحال بالنسبة للسلع الملوسة.

في التعريف السالف عُرِّفت خدمات النقل الجوي من وجهة نظر البحث الخاص بشركات الطيران، ولذا لم يذكر فيها الخدمات التي تُقدَّم من هيئة الطيران والمطارات في سبيل تقديم الخدمات الخاصة بالنقل الجوي، ومن هذا المنطلق يرى الباحث أن خدمات النقل الجوي هي تلك الخدمات التي تبدأ من لحظة تقديم شركات الطيران لطلبات التصريح الخاصة بالرحلة لهيئة الطيران، أو ما يماثلها في أي بلد، مروراً بخدمات المطارات لشركات الطيران والمسافرين، سواء كان مطار الانطلاق أم مطار الوصول، وكذا خدمات شركات الطيران المصاحبة في ذلك من نقل وتحريك الأفراد والبضائع جواً عبر أسطول من الطائرات.

ثانياً: مكونات نظام خدمات النقل الجوي:

لكل نشاط اقتصادي هيكل وبنى تحتية وتجهيزات مختلفة، وتتكون من الوسائل التي يقوم عليها هذا النشاط، ويتكون نظام خدمات النقل الجوي من ثلاثة عناصر أساسية يرتبط بعضها ببعض، بحسب (بوزيد وبوبكري، 2017، ص21) وهي:

1. الطائرة: وهي مركبة هوائية تتكوّن من مجموعة من الأجزاء يعمل بعضها مع بعض

في ضمن نظام واحد متكامل، وحدث أي خلل أو عطل في أحد هذه الأجزاء يعرقل عملية الإقلاع والهبوط، ويفقدها الاستقرار في الجو، مما يؤدي إلى حدوث كارثة جوية، وهي أحد وسائل النقل الأسرع والأهم.

2. **المطار:** ويتمثل المطار في مساحة محددة على سطح الأرض أو الماء، ويتضمن مباني ومدارج للهبوط والإقلاع، ومنشآت ومعدات خاصة لتسهيل حركة الطائرات عند الإقلاع والهبوط وتحركها فيه، وتختلف المطارات من حيث المساحة، وعدد المسافرين، وعدد شركات الطيران التي تعمل بها، وعدد المدارج وطولها. وتكون ملكية المطارات للدولة أو لشركات خاصة تقوم بإدارة أعمال المطار.

3. **الطريق الجوي:** يمثل الطريق الجوي العنصر الأساسي الثالث في منظومة النقل الجوي، ولقد ازدادت شبكات الخطوط الجوية التي تستخدمها شتى شركات الطيران، وأصبحت شبكات الخطوط الجوية الكثيرة ذات أهمية حيوية كونها وسيلة اتصال بين مختلف دول العالم. وخلال السنوات الأخيرة ازدادت أهمية الخطوط الجوية، وتوسعت مختلف الشبكات الوطنية والدولية.

ويضيف الباحث عنصرًا رابعًا من عناصر نظام خدمات النقل الجوي، وهو عنصر **سلطة الطيران أو هيئة الطيران المدني**، وتعني الجهة أو الهيئة المخولة في الدولة بإصدار تراخيص شركات الطيران، وإخراج تصاريح الرحلات، وكذا متابعة رسوم العبور خلال الطريق الجوي الذي يمر فوق النطاق الجغرافي للبلد. وكذا هي الجهة التي تشرف على عمل المطارات، وتنظم سير عملياتها وعملها، وهي الجهة التي تتولى التطبيق والمتابعة والإشراف على التشريعات والقوانين المتعلقة بالنقل الجوي في البلد.

ثالثًا: مفهوم جودة خدمات النقل الجوي:

جودة خدمات النقل الجوي من المفهومات التي يصعب إيجاد تعريف دقيق لها، وذلك بسبب المميزات التي تميز الخدمات عامةً عن السلع المادية، من حيث صفتها الملموسية، وعدم الديمومة، إلخ.

ويرى (بولعبيزة وبولعتالي، 2021، ص12) أن جودة خدمات النقل الجوي تتوقف أساسًا على مدى التوافق بين ما يرغب فيه الزبون وما يحصل عليه فعليًا، فتوقعات الزبون لخدمة النقل الجوي إذا تطابقت مع ما يقوم مقدمو خدمة مؤسسة الطيران بإنجازه وتحقيقه فعليًا؛ فإنه ستكون هناك جودة في خدمة النقل الجوي حتمًا، تؤدي إلى الحصول على الرضا لكلا الطرفين، وكذا استمرار الاتصال والعلاقة بينهما.

ويذكر (بومدين، 2018، ص239) أن جودة الخدمة تعبر عن الرأي الذي يبديه الزبون، فإذا توافقت إدراكاته مع توقعاته فإنه سيكون راضيًا جدًا حتمًا عن الخدمة، أمّا إذا تجاوزت التوقعات الإدراكات فإن الخدمة ستكون مميزة بالنسبة له، وإذا كان العكس بأن كانت الجودة الفعلية أقل من التوقعات؛ فإن إدراكاته الفعلية للخدمة ستكون رديئة حتمًا، وسيكون الزبون غير راضٍ عن الخدمة المتوقعة.

واستنادًا إلى التعريفات السابقة يرى الباحث أن تعريف جودة خدمات النقل الجوي يتشابه إلى حد كبير مع تعريفات جودة الخدمات عامّة، مع إسقاط خدمات النقل الجوي عليه، وكذا مع الأخذ بعين الاعتبار نوع الخدمة، ونوع متلقي الخدمة، ومن هو مقدمها في خدمات النقل الجوي، فأغلب البحوث تناولت جودة خدمات النقل الجوي كونها خدمةً مقدّمةً عبر شركات الطيران، وتناولت المسافرين كونهم عملاء متلقين للخدمة. أما في البحث موضوع الدراسة فتناول جودة خدمات النقل الجوي كونها خدمات مقدّمة من الهيئة العامة للطيران المدني والمطارات التابعة لها، وانعكاس ذلك كله على أداء الموظفين فيها، من خلال إبداء رأيهم في جودة الخدمات المقدّمة عبر الهيئة والمطارات. وعليه فإن تعريف جودة خدمات النقل الجوي هنا ما هو إلا الرأي الصادر من الموظفين، ومدى توافق توقعاتهم لجودة الخدمة المقدّمة مع ما يحصلون عليه فعليًا لتطبيق جودة الخدمة، فإذا كانت توقعاتهم موافقة لما يحصلون عليه من أجل تطبيق جودة الخدمة؛ فسيُحدث ذلك الرضا لديهم، وستكون هناك جودة في الخدمة المقدّمة، أما إذا كانت غير متوافقة مع توقعاتهم؛ فستكون الخدمة رديئة، وسيكونون غير راضين تمامًا عن الخدمة المقدّمة.

رابعًا: أهمية جودة خدمات النقل الجوي:

هناك أربعة عناصر أساسية تبين أهمية جودة خدمات النقل الجوي، بحسب (بولعبيزة وبولعتالي، 2021، ص13)، وهي:

1. **نمو مجال الخدمة:** من تزايد أعداد شركات الطيران التي تقدم خدمات أكثر من الوقت السابق، فمثلًا نصف شركات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات عمومًا، إضافة إلى نمو قطاع النقل، وما زال النمو مستمرًا.
2. **ازدياد المنافسة:** يتسم سوق خدمات النقل بالمنافسة، وذلك نتيجة لتعدد الشركات العاملة في هذا المجال، مما يعطيها مجالًا في تحديد أسعار النقل عامّة، مما أوجب على مسؤولي هذه الشركات دراسة أسعار المنافسين، ومستوى جودة الخدمات التي

يقدمها المنافسون، ومن ثم وضع السياسات السعرية المناسبة التي تمكنها من الصمود وتحقيق الأهداف.

3. **الفهم الأكبر للزبائن:** من خلال معاملتهم بصورة جيدة، ويكرهون التعامل مع الشركات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول بدون توافر معاملة جيدة وفهم أكبر للزبون.

4. **المدلول الاقتصادي لجودة خدمة الزبون:** أصبحت شركات الطيران تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها، وتوسيع قاعدة زبائنها وعملائها، أي إنها يجب ألا تسعى فقط إلا إلى جذب زبائن جدد، ولكن عليها أن تحافظ على الزبائن الحاليين.

خامساً: أبعاد جودة خدمات لنقل الجوي:

اتفق معظم الباحثين والمهتمين بعلم الإدارة على أن لجودة الخدمة خمسة أبعاد أساسية، هي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والثقة، والتعاطف. ويرى الباحث أن أبعاد جودة الخدمات عامةً يمكن إسقاطها على أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، وهي كالآتي:

1. **الملموسية:** وتتمثل في تجهيزات الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها؛ من مكاتب مريحة، وأجهزة ومعدات حديثة، وصالات، وأماكن خدمات منظمة وراقية، ومختلف المستلزمات المادية، ذات المظهر الجذاب، وكذا المظهر الأنيق لموظفي الهيئة والمطارات، وتأثير ذلك المظهر الإيجابي في طبيعة العمل.
2. **الاعتمادية:** وتتمثل في وفاء الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالالتزامات التي وعدت بها موظفيها، وكذا إظهار الاهتمام لحل المشاكل حال وجودها، وكذا إنجازها للخدمات التي تعدُّ بها موظفيها من أول مرة، في وقتها المحدد، وبالشكل الصحيح، وكذا تدوين كل المعلومات المتعلقة بهم، والمطلوبة منهم، في الحواسيب دون أي خطأ.
3. **الاستجابة:** وتتمثل في اهتمام الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالموظفين، من خلال إبداء الحرص على تلبية الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة في تقديم المساعدة لهم، وتلبية طلباتهم.

4. **الثقة:** وتتمثل في قياس مدى حرص الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها على زرع الثقة والاطمئنان في نفوس الموظفين، وإشعارهم بالأمان عند التعامل معهم، وكذا في قدرة الهيئة والمطارات التابعة لها على امتلاك المعلومات اللازمة للرد على كل الأسئلة والاستفسارات بكل مصداقية ولباقة، وبشكل مهذب ولطيف.

5. **التعاطف:** ويتمثل في تمييز الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالاهتمام الشخصي للموظفين، وتفهم حاجاتهم كلاً على حدة، وكذا ملاءمة دوام الهيئة والمطارات لكل الموظفين، وحرصها على مصالحهم، والمعرفة الكافية بكل احتياجاتهم.

سادساً: قياس جودة خدمات لنقل الجوي:

يضيف (الصبري، 2016، ص 65) فجوة جودة الخدمة بصفها أحد نماذج قياس جودة الخدمة. ويقصد هنا ب(فجوة جودة الخدمة): الفرق بين جودة الخدمة التي يتوقعها العميل وبين ما يحصل عليه العميل من تلك الخدمة. وقد أورد هنا خمس فجوات استناداً لمقياس (Servqual)، وحسبما تطرق إليه باروسورمان وزملاؤه (BPZ)، وهذه الفجوات هي:

1. **الفجوة الأولى:** تمثل الاختلاف بين توقعات العملاء وإدراك الإدارة لهذه التوقعات.
2. **الفجوة الثانية:** تمثل الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء ومواصفات الخدمة التي تم تصميمها وفقاً لذلك.
3. **الفجوة الثالثة:** تمثل الفجوة بين مواصفات الخدمة وبين الخدمة المقدمة فعلاً.
4. **الفجوة الرابعة:** هي الفجوة بين الخدمة المقدمة وبين وعود الإدارة.
5. **الفجوة الخامسة:** هي الاختلافات أو الانحرافات في جودة الخدمة المقدمة للعميل عن الخدمة المتوقعة.

ويعد هذا مقياساً لجودة الخدمة من خلال التوقعات. ويورد (بولعبيزة وبولعتالي، 2021، ص 15) نموذجاً آخر، وهو:

نموذج أداء الخدمة:

يُنسب هذا النموذج الذي ظهر عام 1992 إلى الباحثين (تايلور وكرونين) (Taylor & Cronin)، وقد جاء هذا النموذج نتيجةً للانتقادات التي وجهها إلى نموذج الفجوات، وخاصة الجزء

الخاص بالتوقعات، إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين إدراك الزبائن وتوقعاتهم، ويركز بالأساس على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، أي التركيز على إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة. ويعد هذا المقياس علمياً أحد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها، ولم يختلف هذا النموذج عن السابق في اعتماده على المؤشرات التقييمية نفسها، لكنه يتميز باليسر والسهولة من حيث القياس والتحليل.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض بيانات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول:

إجراءات الدراسة الميدانية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة كافةً موظفي الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بعدن، والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية في المستويات الإدارية المختلفة العليا والوسطى والدنيا، المتمثلة في: (مدير عام، نائب مدير عام، مدير إدارة، رئيس قسم، اختصاصي، مساعد اختصاصي)، البالغ عددهم (270) موظفًا. واختار الباحث عينة الدراسة عن طريق العينة العشوائية البسيطة، وهي إحدى العينات الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على آراء أو معلومات من مفردات المجتمع موضع الدراسة كافة، وذلك بإعطاء فرصة لكل مفردة في المجتمع أن تظهر في ضمن العينة، وقد تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة (ستيفن ثامبسون) الآتية:

$$n = \left[\frac{N \times p(1-p)}{\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p)} \right]$$

حيث إن:

N: حجم المجتمع

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95، وتساوي 1.96

d: نسبة الخطأ، وتساوي 0.05

p: نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

ووفقاً لطريقة (ستيفن ثامبسون) فإن حجم العينة التي تمثل المجتمع تمثيلاً صادقاً هي (159) مفردة، وتمثل نسبة (59%) من حجم المجتمع، وقد قام الباحث بتوزيع (159) استبانة، واستعاد منها (150) استبانة، بنسبة استجابة بلغت (94%)، وكانت (4) استبانات منها غير صالحة للتحليل الإحصائي، ومن ثم فإن نسبة الاستبانات التي تم تحليلها من إجمالي الاستبانات هي (92%)، وهي نسبة عالية جداً. والجدول (1-4) يبين الاستبانات التي تم توزيعها، والاستبانات المعادة، والاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي.

الجدول (1-4): عينة الدراسة وعملية توزيع الاستبانة

الاستبانة الصالحة للتحليل	غير صالحة للتحليل	الاستبانة المعادة	الاستبانة الموزعة	حجم العينة
146	4	150	159	159

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ثانياً: أداة الدراسة الميدانية:

اعتمدت الدراسة على وسيلة الاستبانة أداة رئيسة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، وتحقيقاً لذلك قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة الاستبيان (بالاعتماد على دراسات سابقة متعلقة بهذه الدراسة)، يستهدف الاستبيان قياس آراء أفراد عينة الدراسة في الإدارة الإلكترونية، وأثرها في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وتم ذلك التصميم على النحو الآتي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

اختص هذا الجزء بالبيانات والمعلومات العامة (المتغيرات الديموغرافية) لعينة الدراسة، وتضمن خمسة متغيرات، هي: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

الجزء الثاني: قياس متغير الإدارة الإلكترونية:

ويتضمن هذا الجزء (23) فقرةً خُصِّصَتْ لقياس متغير الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، موزعة على أربعة أبعاد هي:

1. **بُعد الشبكات:** ويشمل الفقرات من (1-5) التي خصصت لقياس الشبكات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية.
2. **بُعد الأجهزة والمعدات:** ويشمل الفقرات من (6-11) التي خصصت لقياس الأجهزة والمعدات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية.
3. **بُعد الموارد البشرية:** ويشمل الفقرات من (12-17) التي خصصت لقياس الموارد البشرية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية.

4. **بُعد التطبيق الإلكتروني:** ويشمل الفقرات من (18-23) التي خصصت لقياس التطبيق

الإلكتروني في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كونه أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية.

الجزء الثالث: قياس متغير جودة خدمات النقل الجوي

ويتضمن هذا المحور (20) فقرةً تقيس متغير جودة خدمات النقل الجوي موزعةً على خمسة أبعاد هي:

1. **بُعد الملموسية:** ويشمل الفقرات (1-4) التي خصصت لقياس الملموسية كونها أحد أبعاد جودة

خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

2. **بُعد الاعتمادية:** ويشمل الفقرات (5-7) التي خصصت لقياس الاعتمادية كونها أحد أبعاد جودة

خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

3. **بُعد الاستجابة:** ويشمل الفقرات (8-11) التي خصصت لقياس الاستجابة كونها أحد أبعاد

جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

4. **بُعد الثقة:** ويشمل الفقرات (12-15) التي خصصت لقياس الثقة كونها أحد أبعاد جودة خدمات

النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

5. **بُعد التعاطف:** ويشمل الفقرات (16-20) التي خصصت لقياس التعاطف كونه أحد أبعاد جودة

خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة:

أجرى الباحث اختبار الثبات بعد جمع البيانات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) للاتساق الداخلي،

وقد بلغت قيمة (ألفا كرونباخ) لجميع متغيرات الدراسة (0.97)، وهو معامل قوي جداً يجعل من

الاستبانة أداة مناسبة للبيانات التي تم جمعها بوساطتها، إذ بلغت قيمته لمحور الإدارة الإلكترونية

(0.96)، وبلغت قيمته لمحور جودة خدمات النقل الجوي (0.95)، وهي معاملات قوية جداً تجعل

من الاستبانة أداة مناسبة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، كما يشير معامل الصدق (معامل "سييرمان"

للتجزئة النصفية) إلى أنه لو أُعيدَ توزيع الاستبيان بعد مدة من الزمن لحصلنا على النتائج نفسها، بمعامل صدق كلي للأداة بلغت قيمته (0.95)، وهو معامل قوي جداً يجعل الأداة تتمتع بالصدق لما أعدت له، كما هو موضح في الجدول (2-4).

الجدول (2-4): معاملا الصدق والثبات لأداة الدراسة

معامل سبيرمان للتجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ	الأبعاد		المتغير
		عدد الفقرات		
0.87	0.90	5	1. الشبكات	الإدارة الإلكترونية
0.83	0.85	6	2. الأجهزة والمعدات	
0.86	0.88	6	3. الموارد البشرية	
0.90	0.92	6	4. التطبيق الإلكتروني	
0.94	0.96	23	الإجمالي	
0.83	0.86	4	1. الملموسية	جودة خدمات النقل الجوي
0.80	0.83	3	2. الاعتمادية	
0.86	0.88	4	3. الاستجابة	
0.87	0.89	4	4. الثقة	
0.88	0.90	5	5. التعاطف	
0.93	0.95	20	الإجمالي	
0.95	0.97	43	الإجمالي ككل	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي:

لغرض تحليل البيانات المجموعة ميدانياً؛ استُخدمَ برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وبغرض إدخال البيانات إلى الحاسوب تم ترميزها وفقاً لمقياس (ليكارد) الخماسي، إذ أعطي الرقم (5) للإجابة بـ(موافق بشدة)، وهي أعلى درجات المقياس، وأعطى الرقم (4) للإجابة بـ(موافق)، وأعطى الرقم (3) للإجابة بـ(محايد)، وأعطى الرقم (2) للإجابة بـ(غير موافق)، والرقم (1) للإجابة بـ(غير موافق بشدة)، وهي أدنى درجات المقياس، كما استخدم الرقم (3) متوسطاً فرضياً للدراسة، ويُحسَب من الصيغة: $M =$

$$[1+2+3+4+5]/5=15/5=3$$

كما تم إيجاد المدى للمقياس، وهو الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس، أي إن المدى (4 = 1-5)، طول الخلية = (0.80=5/4). ولمعرفة الحدود الحقيقية للمقياس تم إضافة طول الخلية إلى أدنى درجة في المقياس؛ للحصول على الآتي:

1. إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (من 1 إلى أقل 1.80) فهذا يشير إلى عدم توافر الفقرة تمامًا (غير موافق بشدة).
2. إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (من 1.80 إلى أقل من 2.60) فهذا يشير إلى توافر ضعيف للفقرة (غير موافق).
3. إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (من 2.60 إلى أقل من 3.40) فهذا يشير إلى توافر متوسط للفقرة (محايد).
4. إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (من 3.40 إلى أقل من 4.20) فهذا يشير إلى توافر عالٍ للفقرة (موافق).
5. إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (من 4.20 إلى أقل من 5) فهذا يشير إلى توافر عالٍ جدًا للفقرة (موافق بشدة).

وللإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها؛ اعتمدَ على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليل، واستخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية، منها ما يأتي:

1. مقياس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures)، وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة اعتمادًا على النسب المئوية، والتكرارات، والإجابة عن أسئلة الدراسة، وترتيب أبعاد الدراسة حسب أهميتها النسبية، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. اختبار (ألفا كرونباخ) لقياس ثبات أداة الدراسة، واختبار التجزئة النصفية لقياس صدق الأداة.
3. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analyses) لاختبار أثر المتغير والأبعاد المستقلة في المتغير التابع.
4. الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة تأثير أبعاد الدراسة مجتمعةً في المتغير التابع.
5. اختبار (ويلكوكسن) لاختبار اتجاه آراء عينة الدراسة في فقرات الدراسة (اختبار اتساق الإجابات عن الفقرة الواحدة)، وهو اختبار لمتوسط الإجابات عند الوسط الفرضي للدراسة، ويساوي (3).
6. اختبار (ويلكوكسن) لعينتين/عينتين مستقلتين لاختبار الفروق بين إجابات الذكور والإناث.
7. اختبار (كروسكال واليس) لاختبار معنوية الفروق بين محاور الدراسة باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة: (العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة).

المبحث الثاني:

عرض بيانات الدراسة الميدانية

أولاً: خصائص عينة الدراسة:

وتشمل خمس خصائص شخصية ووظيفية، وهي:

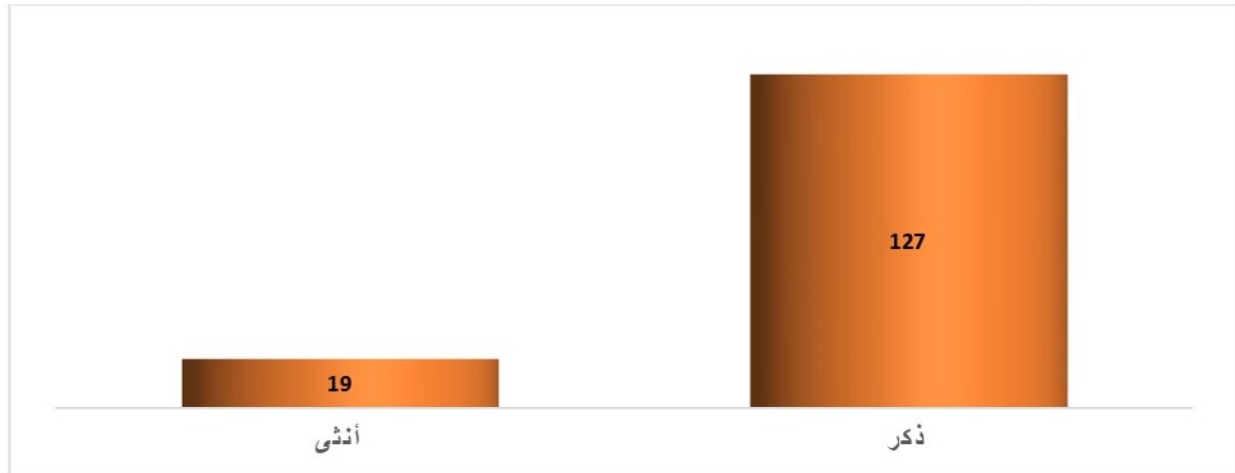
1. خاصية الجنس لأفراد عينة الدراسة: وقد كانت النتائج كما يظهرها الجدول (3-4).

الجدول (3-4): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الترتيب	النسبة المئوية %	العدد	الفئات	الخاصية
1	87.0	127	ذكر	الجنس
2	13.0	19	أنثى	
	0,100	146	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

من خلال نتائج الجدول (3-4) يلاحظ الباحث أن نسبة (87%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، محتلين المرتبة الأولى، في حين أن نسبة (13%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة هم من الإناث، محتلات المرتبة الثانية. ويلاحظ الباحث أن الدراسة شملت المبحوثين بنسب متفاوتة، وكانت الغالبية من الذكور، ويعود ذلك إلى طبيعة العمل في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية التي يغلب عليها الذكور وكذا نظام النوبات الليلية التي تستثنى منها الإناث وأيضاً طبيعة المجتمع اليمني المحافظ. والشكل (1-4) يعرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.



الشكل (1-4): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

2. خاصية العمر لأفراد عينة الدراسة:

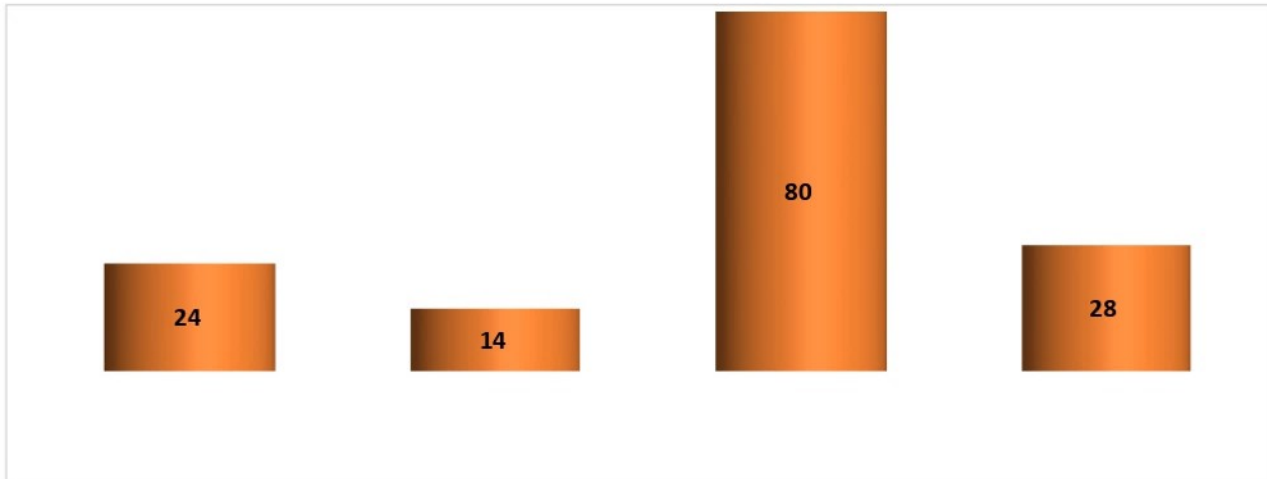
تم سؤال المبحوثين عن أعمارهم، وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول (4-4).

الجدول (4-4): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الترتيب	النسبة المئوية %	العدد	الفئات	الخاصية
2	19.2	28	أقل من 30 سنة	العمر
1	54.8	80	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
4	9.6	14	من 40 إلى أقل من 50 سنة	
3	16.4	24	50 سنة فأكثر	
	100	146	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

من خلال الجدول (4-4) يلاحظ الباحث أن نسبة (8،54%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (30) و(40) سنة، محتلين المرتبة الأولى، وقد يعود ذلك لسياسات العمل والتعيين التي تعتمد على الكفاءات البشرية الشابة، وأن نسبة (19.2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تقل أعمارهم عن (30) سنة، محتلين المرتبة الثانية، وأن نسبة (16.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (50) سنة فأكثر، محتلين المرتبة الثالثة، وأن نسبة (9.6%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (40) و(50) سنة، محتلين المرتبة الرابعة. ويلاحظ الباحث أن المبحوثين يتوزعون بنسب متفاوتة بين فئات الأعمار المختلفة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، والشكل (4-2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.



الشكل (4-2): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

3. خاصة المؤهل التعليمي لأفراد عينة الدراسة:

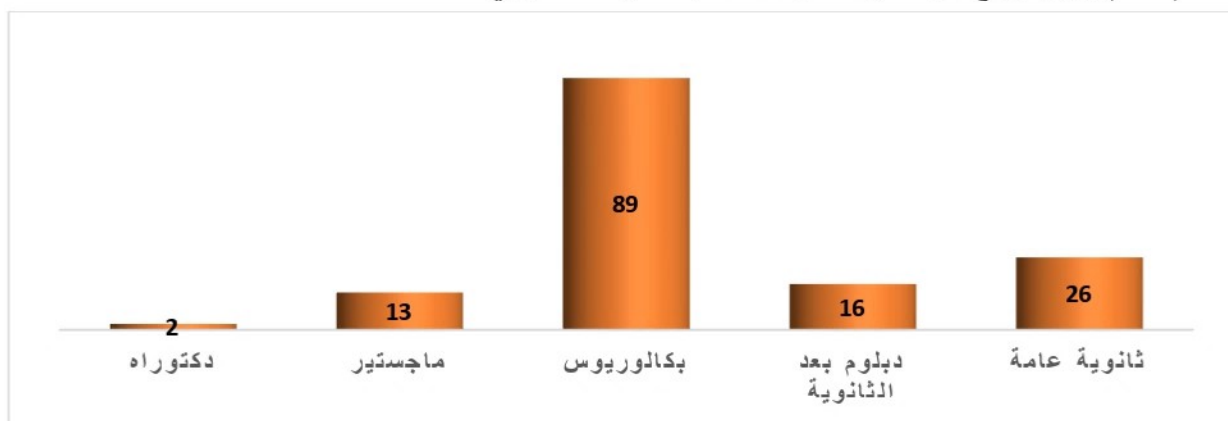
تم سؤال المبحوثين عن مؤهلاتهم العلمية، وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول (4-5).

الجدول (4-5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

الترتيب	النسبة المئوية %	العدد	الفئات	الخاصية
2	17.8	26	ثانوية عامة	المؤهل التعليمي
3	11.0	16	دبلوم	
1	61.0	89	بكالوريوس	
4	8.8	13	ماجستير	
5	1.4	2	دكتوراة	
	100	146	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

من خلال الجدول (4-5) نلاحظ أن نسبة (61%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس، محتلين بذلك المرتبة الأولى، وأن نسبة (17.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية ثانوية عامة، محتلين المرتبة الثانية، وأن نسبة (11%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية دبلوم بعد الثانوية، محتلين المرتبة الثالثة، وأن نسبة (8.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية ماجستير، وأتوا في المرتبة الرابعة، وأن نسبة (1.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة مؤهلاتهم العلمية دكتوراة، وأتوا في المرتبة الخامسة. ويلاحظ الباحث أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهلات جامعية بنسبة (71.2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، ويعود ذلك إلى تركيز الهيئة والمطارات على استقطاب ذوي الشهادات الجامعية في العمل أكثر من غيرهم. والشكل (3-4) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي.



الشكل (3-4): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

4. خاصية المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة

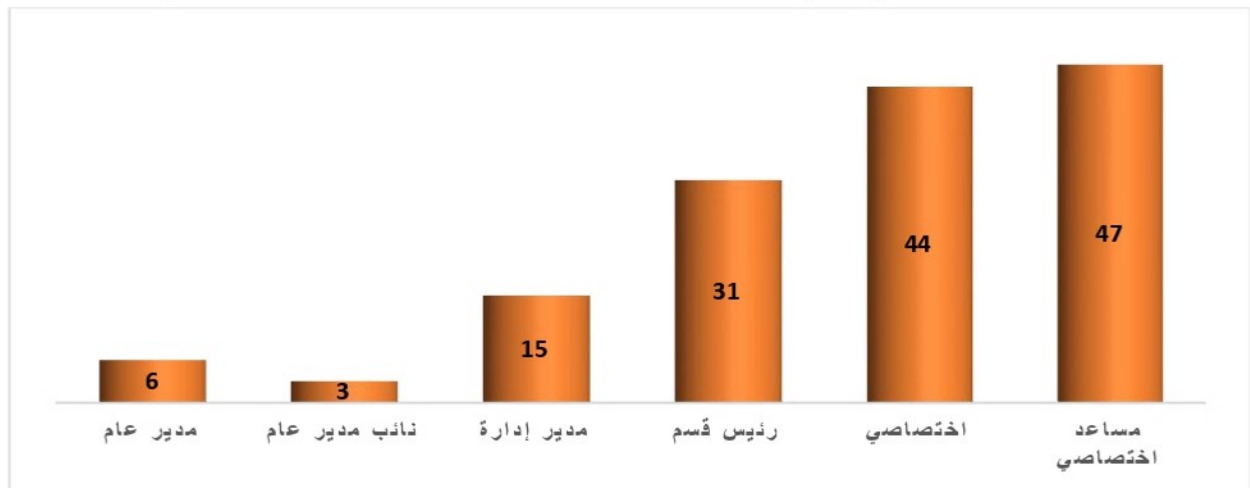
تم سؤال المبحوثين عن مساهم الوظيفي، وأعطوا إجابات عن ذلك تم توضيحها في الجدول (4-6).

الجدول (4-6): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الترتيب	النسبة المئوية %	العدد	الفئات	الخاصية
1	32.2	47	مساعد اختصاصي	المسمى الوظيفي
2	30.1	44	اختصاصي	
3	21.2	31	رئيس قسم	
4	10.3	15	مدير إدارة	
6	2.1	3	نائب مدير عام	
5	4.1	6	مدير عام	
	100	146	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

من خلال الجدول (4-6) يلاحظ الباحث أن نسبة (32.2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة (مساعد اختصاصي)، ونسبة (30.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة (اختصاصي)، ونسبة (21.2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة (رئيس قسم)، ونسبة (10.3%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة (مدير إدارة)، ونسبة (4.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يشغلون وظيفة (مدير عام)، أما نسبة (2.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة فيشغلون وظيفة (نائب مدير عام). ويلاحظ الباحث أن الدراسة شملت المسميات الوظيفية المختلفة بنسب متفاوتة، والشكل (4-4) يعرض خصائص عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.



الشكل (4-4): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

5. خاصة سنوات الخدمة لأفراد عينة الدراسة

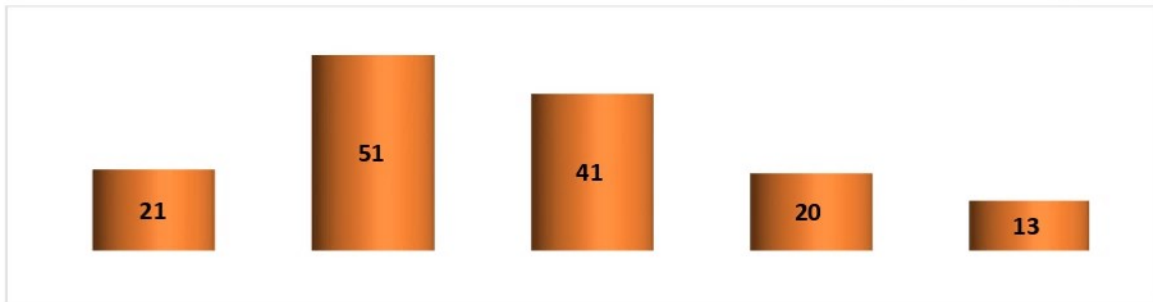
تم سؤال المبحوثين عن سنوات خدمتهم، وأعطوا إجابات عن ذلك تم توضيحها في الجدول (4-7).

الجدول (4-7): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

الترتيب	النسبة المئوية %	العدد	الفئات	الخاصية
5	8.9	13	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
4	13.7	20	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	
2	28.1	41	من 10 إلى أقل من 15 سنة	
1	34.9	51	من 15 إلى أقل من 20 سنة	
3	14.4	21	20 سنة فأكثر	
	100	146	الإجمالي	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

من خلال الجدول (4-7) يلاحظ الباحث أن نسبة (34.9%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خدمتهم ما بين (15) و (20) سنة، محتلين المرتبة الأولى، ونسبة (28.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خدمتهم ما بين (10) و (15) سنة، محتلين المرتبة الثانية، ونسبة (14.4%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خدمتهم ما بين (20) سنة فأكثر، محتلين المرتبة الثالثة، ونسبة (13.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خدمتهم ما بين (5) و (10) سنوات، محتلين المرتبة الرابعة، أما نسبة (8.9%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة فممن تقل سنوات خدمتهم عن (5) سنوات، ويحتلون المرتبة الخامسة. ويلاحظ الباحث أن العينة توزعت بنسب متفاوتة لتشمل فئات سنوات الخدمة كافة، وأن (77.4%) كانت خبرتهم الوظيفية أطول، إذ تراوحت ما بين (10) سنوات و (20) سنة فأكثر، ويشير ذلك إلى امتلاكهم معلومات أكثر من غيرهم؛ نتيجة مدة عملهم الطويلة. والشكل (4-5) يعرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة.



الشكل (4-5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة.

ثانياً: التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة:

يتضمن هذا الجزء نتائج التحليل الوصفي التي تم التوصل إليها من تحليل البيانات الخاصة بأراء أو إجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، عن قيم المتغيرات والأبعاد المعنية في الدراسة. وقد تم قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة من خلال استخراج المتوسطات الحسابية لهذه الإجابات، ومقارنتها بالمتوسط الفرضي الذي يمثل نقطة المنتصف على مقياس (ليكاردي) المتدرج ذي الخمس النقاط، ثم تحديد مستوى الدلالة باستخدام أسلوب (Wilcoxon Test)، كما تم استخراج الانحراف المعياري والأوزان النسبية للمتغيرات والأبعاد.

ولتحديد طول خلايا مقياس (ليكاردي) الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)؛ تم حساب المدى، ويساوي $(1-5=4)$ ، ثم قسمته على أكبر قيمة في المقياس؛ للحصول على طول الخلية الصحيح، أي $(4 \div 80,5=0)$ ، بعد ذلك أُضِيفَت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، أو بداية المقياس، (وهو الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

□ من 1 إلى أقل من 1.80 يمثل (غير متوافر إطلاقاً).

□ من 1،80 إلى أقل من 2.60 يمثل (متوافر بدرجة ضعيفة).

□ من 2.60 إلى أقل من 3.40 يمثل (متوافر بدرجة متوسطة).

□ من 3.40 إلى أقل من 4.20 يمثل (متوافر بدرجة عالية).

□ من 4.20 إلى 5.00 يمثل (متوافر بدرجة عالية جداً).

وفيما يأتي التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة:

الجزء الأول: التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن متغير الإدارة الإلكترونية

تتمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية في الآتي:

1. الشبكات

2. الأجهزة والمعدات

3. الموارد البشرية

4. التطبيق الإلكتروني.

ولذلك تم التحليل الوصفي لكل بُعد من الأبعاد الأربعة بصورة أحادية (منفردة)، وتم التحليل بصورة كلية (مجتمعة) أيضاً للإدارة الإلكترونية كما يأتي:

1. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد الإدارة الإلكترونية منفردة:

قام الباحث بعرض نتائج إجابات عينة الدراسة عن فقرات أبعاد الإدارة الإلكترونية، ثم عرضها وتحليلها على النحو الآتي:

أ. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد الشبكات:

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد الشبكات كونه أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (4-8).

الجدول (4-8): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة

الدراسة عن الشبكات

م	الفقرة	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة (P.value)
1	تتوافر شبكات داخلية (إنترنت) في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لتقديم الخدمات للمستويات الإدارية.	3.89	0.84	77.8	عالٍ	6.08	0.00
2	يوجد تواصل إلكتروني بين الطواقم الإدارية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها عن طريق استخدام الشبكة الداخلية (إنترنت)	3.65	0.88	73.0	عالٍ	5.13	0.00
3	تتوافر شبكات خارجية (إكسترنال) لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها	3.26	0.95	65.2	متوسط	2.94	0.00
4	تمتلك الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها سيرفرات خاصة تساعد على نقل وتبادل المعلومات وحفظ البيانات.	3.35	1.00	67.0	متوسط	3.77	0.00
5	تتوافر خدمات الإنترنت والاتصال داخل الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها	3.91	0.80	78.2	عالٍ	6.33	0.00
	ملخص الشبكات	3.61	0.89	72.2	عالٍ	4.85	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (8-4) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر بُعد الشبكات 3.61، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة عن توافر فقرات الشبكات مجتمعة معاً يقع عند المستوى (متوافرة بدرجة عالية)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3.40-4.20)، ويشير إلى توافر عالٍ للشبكات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات الشبكات، إذ بلغت قيمته 0.89، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ 72.2%، ويشير إلى أن 72.2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن الشبكات متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

- يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى توافر بُعد الشبكات أن متوسط درجات التوافر للفقرات الخمس كافةً جاء أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.26) و(3.91)، ومن ثم كان في المستويين (متوافرة بدرجة متوسطة)، و (متوافرة بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة رقم (3): (تتوافر شبكات خارجية (إكسترنانت) لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها)، بوسط حسابي 3.26، ويشير إلى توافر متوسط للفقرة، وانحراف معياري 0.95، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، بوزن نسبي متوسط 65.2%. وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة رقم (5): (تتوافر خدمات الإنترنت والاتصال داخل الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها)، بوسط حسابي 3.91، ويشير إلى توافر عالٍ للفقرة، وانحراف معياري 0.80، كما يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، بوزن نسبي عالٍ 78.2%.

- بوجه عام كان مستوى الدلالة معنوياً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الخمس كافةً ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الشبكات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 لكل الفقرات الخمس، مما يشير إلى معنوية الاتجاه عن قيمة

الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

ب. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد الأجهزة والمعدات

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد الأجهزة والمعدات، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (4-9).

الجدول (4-9): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة

الدراسة عن الأجهزة والمعدات

م	الفقرة	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة (P. value)
1	تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها أجهزة حاسوب حديثة تلبي احتياجات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.96	0.78	79.2	عالٍ	6.17	0.00
2	تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها أجهزة إلكترونية داعمة لعملية الحوسبة مثل (الطابعات، الماسح الضوئي السكائر، البروجكتر، فلاشات يو إس بي، الكاميرات، أجهزة بصمات التحضير)	4.08	0.64	81.6	عالٍ	5.62	0.00
3	تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها وسائل تخزين البيانات اللازمة، مثل وجود سيرفرات خاصة	3.53	0.89	70.6	عالٍ	4.35	0.00
4	هناك مواكبة وتطوير مستمر في التقنيات والأجهزة المعمول بها في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها.	3.46	0.87	69.2	عالٍ	3.68	0.00

5	هناك مراعاة لتصميم أثاث ومعدات المكاتب لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها يتناسب مع تقنيات الإدارة الإلكترونية.	3.53	0.77	70.6	عالٍ	4.59	0.00
6	تستخدم الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بعض التجهيزات الإلكترونية في عملية متابعة الطواقم الإدارية، مثل: بصمات التحضير الإلكترونية، وكاميرات المراقبة	3.23	0.83	64.6	متوسط	2.52	0.00
ملخص الأجهزة والمعدات		3.63	0.80	72.6	عالٍ	4.49	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (9-4) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر بُعد الأجهزة والمعدات 3.63، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتوافر فقرات الأجهزة والمعدات مجتمعة معاً يقع عند المستوى (متوافر بدرجة عالية)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3.40-4.20)، ويشير إلى توافر عالٍ للأجهزة والمعدات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات الأجهزة والمعدات، إذ بلغت قيمته 0.80، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ 72.6%، ويشير إلى أن 72.6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن الأجهزة والمعدات متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى توافر متغيرات الأجهزة والمعدات أن متوسط درجات التوافر للفقرات الست كافةً جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.23) و(4.08)، ومن ثم كانت في المستويين (متوافرة بدرجة متوسطة) و(متوافرة بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة رقم (6): (تستخدم الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بعض التجهيزات الإلكترونية في عملية متابعة الطواقم الإدارية، مثل: بصمات التحضير الإلكترونية، وكاميرات المراقبة)، بوسط حسابي 3.23، ويشير إلى توافر متوسط للفقرة، وانحراف معياري 0.83، ويشير إلى تقارب

الآراء وتجانسها في الفقرة، بوزن نسبي متوسط 64.6%. وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة رقم (2): (تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها أجهزة إلكترونية داعمة لعملية الحوسبة، مثل: الطابعات، الماسح الضوئي السكانر، البروجكتر، فلاشات يو إس بي، الكاميرات، أجهزة بصمات التحضير)، بوسط حسابي 4.08، ويشير إلى توافر عالٍ للفقرة، وبانحراف معياري 0.64، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، بوزن نسبي عالٍ 81.6%.

- بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الست كافةً ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات عينة الدراسة عن الأجهزة والمعدات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الخمس كافةً، مما يشير إلى معنوية الاتجاه عن قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكاردي) الخماسي الذي يساوي (3).

ج. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد الموارد البشرية

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد الموارد البشرية كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (10-4).

الجدول (10-4): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة

الدراسة عن الموارد البشرية

م	الفقرة	الوسط الحسابي ي =ن 146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة P.value
1	تعمل الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها على استقطاب وتوظيف عاملين ذوي معرفة عالية بالأنظمة الإلكترونية والحاسوب ومتطلباتها.	3.29	0.89	65.8	متوسط	4.51	0.00

2	توفر الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لمنسبها دورات تدريبية في مجال استخدام التقنية الحديثة ومجال الإدارة الإلكترونية بشكل مستمر	3.21	0.99	64.2	متوسط	3.87	0.00
3	يملك الموظفون في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها المهارات والخبرة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.47	0.78	69.4	عالٍ	4.76	0.00
4	تم وضع شروط محددة للتوظيف تتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها	3.08	0.92	61.6	متوسط	4.28	0.00
5	العاملون في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها يطبقون معايير جودة الخدمة باستخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة لهم	3.26	0.85	65.2	متوسط	4.46	0.00
6	تمنح قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها موظفيها حوافز ومكافآت، بالإضافة إلى تفعيل نظام الترقيات التي تحسن من أدائهم وإنجازاتهم	3.74	0.83	74.8	عالٍ	4.85	0.00
ملخص الموارد البشرية		3.34	0.88	66.8	متوسط	45.4	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (10-4) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر بُعد الموارد البشرية 3.34. وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لمتغيرات الموارد البشرية مجتمعةً معاً تقع عند المستوى (متوافر بدرجة متوسطة)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (2.60-3.40)، ويشير إلى توافر متوسط للموارد البشرية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام

إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات الموارد البشرية، إذ بلغت قيمته 0.88، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي متوسط 66.8%، كما يشير إلى أن 66.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن الموارد البشرية متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

• **يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى توافر متغيرات الموارد البشرية أن متوسط درجات التوافر للفقرات الست كافةً جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.08) و(3.74)، ومن ثم كانت في المستويين (متوافرة بدرجة متوسطة) و(متوافرة بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة رقم (4): (تم وضع شروط محددة للتوظيف تتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها)، بوسط حسابي 3.08، ويشير إلى توافر متوسط للفقرة، وانحراف معياري 0.92، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي متوسط 61.6%. وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة رقم (6): (تمنح قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها موظفيها حوافز ومكافآت، بالإضافة إلى تفعيل نظام الترقيات التي تحسن من أدائهم وإنجازاتهم)، بوسط حسابي 3.74، ويشير إلى توافر عالٍ للفقرة، وبانحراف معياري 0.83، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ 74.8%.**

• **بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الست كافةً ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الموارد البشرية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الست كافةً، مما يشير إلى معنوية الاتجاه عن قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).**

د. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد التطبيق الإلكتروني

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد التطبيق الإلكتروني كونه أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران

المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (11-4).

الجدول (11-4): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن التطبيق الإلكتروني

م	الفقرة	الوسط الحسابي ي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة P. value
1	تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها تطبيقات إدارية إلكترونية	3.11	0.86	62.2	متوسط	4.57	0.00
2	تعتمد الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها على برامج إلكترونية سريعة وكفوة في عملية نقل المعلومات	3.12	0.91	62.4	متوسط	4.48	0.00
3	تتوافر متابعة مستمرة لتحديثات البرامج والتطبيقات الإلكترونية في مكاتب الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها	3.21	0.92	64.2	متوسط	4.44	0.00
4	يوجد تطبيق إلكتروني بديل في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها عند حدوث خلل في النظام	3.04	0.88	60.8	متوسط	4.50	0.00
5	يوجد موقع إلكتروني لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لتقديم الخدمات عن بُعد	3.37	0.91	67.4	متوسط	4.33	0.00
6	تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها قاعدة بيانات متكاملة تناسب العمل الإلكتروني	3.32	0.90	66.4	متوسط	4.32	0.00
	ملخص التطبيق الإلكتروني	3.20	0.90	64.0	متوسط	4.44	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (11-4) المذكور ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر بُعد التطبيق الإلكتروني 3.20، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لمتغيرات التطبيق الإلكتروني مجتمعة معاً تقع عند المستوى (متوافر بدرجة متوسطة)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (2.60-3.40)، ويشير إلى توافر متوسط للتطبيق الإلكتروني في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات التطبيق الإلكتروني، إذ بلغت قيمته 0.90، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي متوسط 64%، كما يشير إلى أن 64% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن التطبيق الإلكتروني متوافر في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
- يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى توافر بُعد التطبيق الإلكتروني أن متوسط درجات التوافر للفقرات الست كافة جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.04) و(3.37)، ومن ثم كانت في المستوى (متوافرة بدرجة متوسطة). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة رقم (4): (يوجد تطبيق إلكتروني بديل في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها عند حدوث خلل في النظام)، بوسط حسابي 3.04، ويشير إلى توافر متوسط للفقرة، وانحراف معياري 0.88، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي متوسط 60.8%. وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة رقم (5): (يوجد موقع إلكتروني لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لتقديم الخدمات عن بُعد)، بوسط حسابي 3.37، ويشير إلى توافر متوسط للفقرة، وبانحراف معياري 0.91، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي متوسط 4.67%.
- بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الخمس كافة ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن التطبيق الإلكتروني في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الست كافة، مما يشير

إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارڊ) الخماسي الذي يساوي (3).

ب. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة:

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بأبعاد الإدارة الإلكترونية، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الأبعاد المتمثلة في: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني)، وتم عرضها في الجدول (12-4).

الجدول (12-4): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية

م	البعد	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة P.value
1	الشبكات	3,61	0,89	72,7	عالٍ	4,85	00,0
2	الأجهزة والمعدات	3,63	0,80	72,6	عالٍ	4,49	00,0
4	الموارد البشرية	3,34	0,88	66,8	متوسط	4,5	00,0
4	التطبيق الإلكتروني	3,20	0,90	64,0	متوسط	4,44	00,0
	ملخص الإدارة الإلكترونية	3,45	0,87	69,0	عالٍ	4,56	0,00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (12-4) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية 3,45، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتوافر أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة معاً تقع عند المستوى (متوافر بدرجة عالية)، وفي الحدود الدنيا للمقياس، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3,40-4,20)، ويشير إلى مستوى توافر عالٍ، وفي حدوده الدنيا للإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في الإدارة الإلكترونية، إذ بلغت قيمته 0,87، كما أن الوزن النسبي العام يُظهر أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ، وفي حدوده الدنيا 69%، إذ إن نسبة 69% من إجمالي أفراد عينة

الدراسة يرون أن الإدارة الإلكترونية متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال النتائج السابقة يلاحظ الباحث الآتي:

■ بخصوص الإجابة على السؤال الرئيس الأول الذي ينص على: (ما مستوى توافر الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟) كانت الإجابة تشير إلى توافر بمستوى عالٍ، وفي حدوده الدنيا للإدارة الإلكترونية بجميع أبعادها (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني) في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبنسبة 69% من أفراد عينة الدراسة. ويمكن تفسير ذلك بأنه نتيجة لدعم قيادة الهيئة والمطارات واهتمامها بتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية بين موظفيها، وذلك من خلال توفير الشبكات والأجهزة والمعدات بمستوى عالٍ، وكذا توفير الموارد البشرية والتطبيق الإلكتروني بمستوى متوسط، مما يسمح للموظفين بإنجاز أعمالهم في الوقت المحدد، وبجهد أقل، وتكلفة أقل.

■ تتفق هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في مستوى توافر الإدارة الإلكترونية بمستوى عالٍ، مثل: دراسة (هادي 2021)، ودراسة (العقابي 2018)، ودراسة (الدعيس ومحسن 2018)، ودراسة (Al jarrah 2018).

• يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر أبعاد الإدارة الإلكترونية أن متوسط درجات التوافر لأبعاد الإدارة الإلكترونية جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوحت ما بين (3.20) و(3.63)، إذ حصل بُعد الأجهزة والمعدات على المرتبة الأولى، بوسط حسابي 3.63، ويشير إلى توافر عالٍ للأجهزة والمعدات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي عالٍ 72.6%، وحصل بُعد الشبكات على المرتبة الثانية، بوسط حسابي 3.61، ويشير إلى توافر عالٍ للشبكات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي عالٍ 72.2%، وحصل بُعد الموارد البشرية على المرتبة الثالثة، بوسط حسابي 3.34، ويشير إلى توافر متوسط للموارد البشرية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي متوسط 66.8%، وحصل بُعد التطبيق الإلكتروني على المرتبة الرابعة والأخيرة بوسط حسابي 3.20، ويشير إلى توافر

متوسط للتطبيق الإلكتروني في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي متوسط 64%.

- بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية الأربعة ($P < 0.05$)، وذلك فيما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للأبعاد الأربعة، مما يشير إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

الجزء الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد جودة خدمات النقل الجوي

تتمثل أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الآتي:

1. الملموسية
2. الاعتمادية
3. الاستجابة
4. الثقة
5. التعاطف.

ولذلك تم التحليل الوصفي لكل بُعد من أبعاد جودة خدمات النقل الجوي بصورة أحادية (منفردة)، وتم التحليل أيضاً بصور كلية (مجتمعة) لأبعاد جودة خدمات النقل الجوي، كما يأتي:

التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي منفردة:

قام الباحث بعرض نتائج إجابات عينة الدراسة عن فقرات أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، ثم عرضها وتحليلها على النحو الآتي:

أ. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد الملموسية

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد الملموسية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (13-4).

الجدول (13-4): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الملموسية

م	الفقرة	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	الدلالة (P.value)
1	تمتلك الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد المطارات التابعة لها أجهزة إلكترونية حديثة	3.76	0.70	75.2	عالي	5.59	0.00
2	الصالات وأماكن الخدمات العامة والكونترات ومكاتب الموظفين والجهات المنتدبة الحالية راقية ومنظمة ومريحة	3.54	0.73	70.8	عالي	4.06	0.00
3	مظهر موظفي الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها أنيق، ويعكس صورة جميلة لعملمهم	3.68	0.78	73.6	عالي	4.68	0.00
4	المستلزمات المادية المرتبطة بتقديم خدمات الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها (المنشورات الإرشادية، لوحات تعريف الإدارات والأقسام، دليل المطار) ذات مظهر جذاب	3.56	0.77	71.2	عالي	4.18	0.00
	ملخص الملموسية	3.64	0.74	72.8	عالي	4.62	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (13-4) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر بُعد الملموسية 3.64، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتوافر فقرات الملموسية مجتمعةً معاً يقع عند المستوى (متوافر بدرجة عالية)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3.40-4.20)،

ويشير إلى توافر عالٍ للموسمية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات الملموسية، إذ بلغت قيمته 0.74، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ 72.8%، ويشير إلى أن نسبة 72.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن الملموسية متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

• يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة مستوى بُعد الملموسية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي أن متوسط درجات التوافر للفقرات الأربع كافة جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوحت ما بين (3.54) و(3.76)، ومن ثم كانت في المستوى (متوافرة بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (الصالات وأماكن الخدمات العامة والكونترات ومكاتب الموظفين والجهات المنتدبة الحالية راقية ومنظمة ومريحة)، بوسط حسابي 3.54، ويشير إلى توافر عالٍ للفقرة، وانحراف معياري 0.73، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ 70.8%. وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً الفقرة: (تمتلك الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها أجهزة إلكترونية حديثة)، بوسط حسابي 3.76، ويشير إلى توافر عالٍ للفقرة، وانحراف معياري 0.70، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ 75.2%.

• بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة متسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الأربع كافة ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الملموسية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الأربع كافة، مما يشير إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

ب. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد الاعتمادية

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد الاعتمادية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران

المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (4-14).
الجدول (4-14): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الاعتمادية

م	الفقرة	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة P.value
1	حينما تواجهك مشكلة فإن الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تظهر الاهتمام الصادق لحل هذه المشكلة	3.38	0.81	67.6	متوسط	4.82	0.00
2	الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تنجز خدماتها التي تُعد بها في الوقت المحدد، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى	3.47	0.77	69.4	عالٍ	4.88	0.00
3	الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تلتزم بتدوين المعلومات المطلوبة عن الموظفين في السجلات والحاسوب وبدون أخطاء	3.71	0.67	74.2	عالٍ	5.62	0.00
	ملخص الاعتمادية	3.52	0.75	70.4	عالٍ	5.11	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (4-14) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر بُعد الاعتمادية 3.52، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتوافر متغيرات الاعتمادية مجتمعةً معاً يقع عند المستوى (متوافر بدرجة عالية)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3.40-4.20)، ويشير إلى توافر عالٍ للاعتمادية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي

في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات الاعتمادية، إذ بلغت قيمته 0.75، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ 70.4%، ويشير إلى أن نسبة 70.4% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن الاعتمادية متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

• يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى توافر بُعد الاعتمادية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي أن متوسط درجات التوافر للفقرات الثلاث كافة جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.38) و(3.71)، ومن ثم كانت في المستويين (متوافرة بدرجة متوسطة) و (متوافرة بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (حينما تواجهك مشكلة فإن الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تظهر الاهتمام الصادق لحل هذه المشكلة)، بوسط حسابي 3.38، ويشير إلى توافر متوسط للفقرة، وانحراف معياري 0.81، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي متوسط 67.6%. وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تلتزم بتدوين المعلومات المطلوبة عن الموظفين في السجلات والحاسوب وبدون أخطاء)، بوسط حسابي 3.71، ويشير إلى توافر عالٍ للفقرة، وبانحراف معياري 0.67، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ 74.2%.

• بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة متسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الثلاث كافة ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الاعتمادية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الثلاث كافة، مما يشير إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

ج. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد الاستجابة

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد الاستجابة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، ومتوسط مستوى التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة

للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (4-15).
الجدول (4-15): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الاستجابة

م	الفقرة	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة (P.value)
1	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يخبرونك بشكل دقيق بوقت إنجاز الخدمة	3.39	0.82	67.8	متوسط	4.70	0.00
2	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يقدمون للموظفين خدمات فورية	3.28	0.83	65.6	متوسط	4.85	0.00
3	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يرغبون دائماً بتقديم المساعدة لك	3.51	0.85	70.2	عالٍ	4.70	0.00
4	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها لا يتأخرون أبداً عن تلبية طلباتك	3.29	0.78	65.8	متوسط	4.93	0.00
	ملخص الاستجابة	3.37	0.82	67.4	متوسط	4.79	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (4-15) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة عن توافر بُعد الاستجابة 3.37، وهذا يعني أن مستوى إدراك عينة الدراسة عن توافر فقرات الاستجابة مجتمعةً معاً تقع عند المستوى (متوافر بدرجة متوسطة)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (2.60-3.40)، ويشير ذلك إلى توافر متوسط للاستجابة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة

العامّة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات الاستجابة، إذ بلغت قيمته 0.82، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، ويوزن نسبي متوسط 67.4%، ويشير إلى أن نسبة 67.4% من إجمالي عينة الدراسة يرون أن الاستجابة متوافرة في الهيئة العامّة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

• يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متغيرات الاستجابة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي أن متوسط درجات التوافر للفقرات الأربع كافة جاءت أكبر من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.28) و(3.51)، ومن ثمّ كانت في المستويين (متوافرة بدرجة متوسطة) و (متوافرة بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (قيادة الهيئة العامّة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يقدمون للموظفين خدمات فورية)، بوسط حسابي 3.28، كما يشير إلى توافر متوسط للفقرة، وانحراف معياري 0.83، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، ويوزن نسبي متوسط 65.6%، وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (قيادة الهيئة العامّة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يرغبون دائماً بتقديم المساعدة لك)، بوسط حسابي 3.51، ويشير إلى توافر عالٍ للفقرة، وانحراف معياري 0.85، ويشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، ويوزن نسبي عالٍ 70.2%.

• بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الأربع كافةً ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات عينة الدراسة عن الاستجابة في الهيئة العامّة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الأربع كافةً، مما يشير إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

د. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد الثقة

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد الثقة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، ومتوسط مستوى التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامّة للطيران

المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (16-4).
الجدول (16-4): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الثقة

م	الفقرة	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة (P.value)
1	سلوك قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يشعرك بالثقة والراحة والاطمئنان	3.50	0.80	70.0	عالٍ	5.14	0.00
2	مع الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تشعر بالأمن والأمان	3.60	0.73	72.0	عالٍ	5.26	0.00
3	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يتعاملون بشكل مهذب ولطيف مع الموظفين	3.77	0.69	75.4	عالٍ	5.22	0.00
4	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يمتلكون المعرفة اللازمة للإجابة عن تساؤلاتك	3.62	0.77	72.4	عالٍ	5.24	0.00
	ملخص الثقة	3.62	0.75	72.4	عالٍ	5.21	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (16-4) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر بُعد الثقة 3.62، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتوافر متغيرات الثقة مجتمعةً معاً يقع عند المستوى (متوافر بدرجة عالية)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3.40-4.20)، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للثقة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران

المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات الثقة، إذ بلغت قيمته 0.75، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ 72.4%، ويشير إلى أن نسبة 72.4% من إجمالي عينة الدراسة يرون أن الثقة متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

• يبين تحليل إجابات عينة الدراسة عن مستوى توافر بُعد الثقة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي أن متوسط درجات التوافر للفقرات الأربع كافةً جاءت أكبر من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.50) و(3.77)، ومن ثمَّ كانت في المستوى (متوافرة بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (سلوك قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يشعرك بالثقة والراحة والاطمئنان)، بوسط حسابي 3.50، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للفقرة، وانحراف معياري 0.80، كما يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ 70%، وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يتعاملون بشكل مهذب ولطيف مع الموظفين)، بوسط حسابي 3.77، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للفقرة، وبانحراف معياري 0.69، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ 75.4%.

• بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الأربع كافةً ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن الثقة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الأربع كافةً، مما يشير إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

٥. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بُعد التعاطف

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة ببُعد التعاطف كونه أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة

للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الفقرات، وتم عرضها في الجدول (4-17).
الجدول (4-17): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن التعاطف

م	الفقرة	الوسط الحسابي ن=146	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon (قيمة z)	مستوى الدلالة P.value
1	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها قادرون على الاهتمام بكل فرد من الموظفين	3.49	0.82	69.8	عالٍ	4.78	0.00
2	ساعات العمل داخل الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد المطارات التابعة لها ملائمة لكل الموظفين	3.94	0.67	78.8	عالٍ	5.53	0.00
3	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة قادرون على تقديم الاهتمام الشخصي لك	3.47	0.84	69.4	عالٍ	4.63	0.00
4	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة تضع اهتماماتك في صميم أولوياتها	3.25	0.88	65.0	متوسط	4.48	0.00
5	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة يتفهمون احتياجاتك الخاصة	3.34	0.86	66.8	متوسط	4.51	0.00
	ملخص التعاطف	3.50	0.81	70.0	عالٍ	4.79	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (4-17) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات عينة الدراسة عن توافر بُعد التعاطف 3.50، وهذا يعني

أن مستوى إدراك عينة الدراسة لتوافر متغيرات التعاطف مجتمعةً معًا يقع عند المستوى (متوافر بدرجة عالية)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (3.40-4.20)، ويشير إلى توافر عالٍ للتعاطف كونه أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في فقرات التعاطف، إذ بلغت قيمته 0.81، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ 70%، ويشير إلى أن نسبة 70% من إجمالي عينة الدراسة يرون أن التعاطف متوافر في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

• يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن درجة توافر متغيرات التعاطف كونه أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي أن متوسط درجات التوافر للفقرات الخمس كافةً جاءت أكبر من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وتراوح ما بين (3.25) و(3.94)، ومن ثمَّ كانت في المستويين (متوافر بدرجة متوسطة) و(متوافر بدرجة عالية). وكانت أدنى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة تضع اهتماماتك في صميم أولوياتها)، بوسط حسابي 3.25، ويشير إلى توافر متوسط للفقرة، وانحراف معياري 0.88، ويشير ذلك إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي متوسط 65%، وكانت أعلى تلك الفقرات توافراً هي الفقرة: (ساعات العمل داخل الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد المطارات التابعة لها ملائمة لكل الموظفين)، بوسط حسابي 3.94، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للفقرة، وبانحراف معياري 0.67، يشير إلى تقارب الآراء وتجانسها في الفقرة، وبوزن نسبي عالٍ 78.8%.

• بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة الإحصائية معنويةً بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للفقرات الخمس كافةً ($P < 0.05$)، في ما يتعلق باتجاه إجابات عينة الدراسة عن التعاطف في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للفقرات الخمس كافةً، ممَّا يشير إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

2. التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد جودة خدمات النقل الجوي مجتمعةً

تم التوصل إلى النتائج المتعلقة بأبعاد جودة خدمات النقل الجوي المتمثلة في: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف)، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ومستوى هذا التوافر، والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لتلك الأبعاد، وتم عرضها في الجدول (4-18).

الجدول (4-18): التحليل الوصفي ونتائج اختبار (ويلكوكسن) لقياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي

م	البُعد	الوسط الحسابي = ن	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	مستوى التوافر	Wilcoxon n (قيمة z)	مستوى الدلالة (P. value)
1	الملموسية	3.64	0.74	72.8	عالٍ	4.62	0.00
2	الاعتمادية	3.52	0.75	70.4	عالٍ	5.11	0.00
3	الاستجابة	3.37	0.82	67.4	متوسط	4.79	0.00
4	الثقة	3.62	0.75	72.4	عالٍ	5.21	0.00
5	التعاطف	3.50	0.81	70.0	عالٍ	4.79	0.00
	ملخص جودة خدمات النقل الجوي	3.53	0.77	70.6	عالٍ	4.90	0.00

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية 2022م.

ويلاحظ من بيانات الجدول (4-18) ما يأتي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توافر أبعاد جودة خدمات النقل الجوي 3.53، وهذا يعني أن مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لتوافر أبعاد جودة خدمات النقل الجوي مجتمعةً معاً يقع عند المستوى (متوافر بدرجة عالية)، إذ تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (4.20-3.40)، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ لجودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها في أبعاد جودة خدمات النقل

الجوي، إذ بلغت قيمته 0.77، ويشير الوزن النسبي العام إلى أن التوافر كان مقبولاً، وبوزن نسبي عالٍ 70.6%، ويشير إلى أن نسبة 70.6% من إجمالي أفراد عينة الدراسة يرون أن جودة خدمات النقل الجوي متوافرة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ومن خلال النتائج السابقة يلاحظ الباحث الآتي:

- بخصوص الإجابة على السؤال الرئيس الثاني الذي نصّه: (ما مستوى توافر جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟)؛ كانت الإجابة تشير إلى توافر بمستوى عالٍ لجودة خدمات النقل الجوي بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والثقة، والتعاطف) في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبنسبة 70.6%، بالرغم من أن الاستجابة كان مستوى توافرها متوسطاً، إذ بلغت النسبة 67.4%.
- تتفق هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في مستوى توافر جودة خدمات النقل الجوي بمستوى عالٍ، مثل: دراسة (أسامة 2021)، ودراسة (المطيري 2010).
- يبين تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى توافر أبعاد جودة خدمات النقل الجوي أن متوسط درجات التوافر لأبعاد جودة خدمات النقل الجوي جاءت أعلى من نقطة المنتصف في مقياس (ليكارد) الخماسي، وكانت في المستويين (متوافرة بدرجة متوسطة) و (متوافرة بدرجة عالية)، وقد حصل بُعد الملموسية على المرتبة الأولى، بوسط حسابي 3.64، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للملموسية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي عالٍ 72.8%، وحصل بُعد الثقة على المرتبة الثانية، بوسط حسابي 3.62، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للثقة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي عالٍ 72.4%، وحصل بُعد الاعتمادية على المرتبة الثالثة، بوسط حسابي 3.52، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للاعتمادية كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي عالٍ 70.4%، وحصل بُعد التعاطف على المرتبة الرابعة، بوسط حسابي 3.50، ويشير ذلك إلى توافر عالٍ للتعاطف كونه

أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي عالٍ 70%، وحصل بُعد الاستجابة على المرتبة الخامسة والأخيرة، بوسط حسابي 3.37، ويشير ذلك إلى توافر متوسط للاستجابة كونها أحد أبعاد جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، وبوزن نسبي متوسط 67.4%.

- بصورة عامة كانت قيم مستوى الدلالة معنوية بدرجة كبيرة جداً، وفي صورة واضحة ومتسقة من الناحية الإحصائية للأبعاد الخمسة لجودة خدمات النقل الجوي ($P < 0.05$) فيما يتعلق باتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. وهذا ما أظهرته قيم اختبار (ويلكوكسن) ومستوى الدلالة الإحصائية، إذ كانت قيم مستوى الدلالة أقل من 0.05 للأبعاد الخمسة لجودة خدمات النقل الجوي، مما يشير إلى معنوية الاتجاه في قيمة الوسط الفرضي لمقياس (ليكارد) الخماسي الذي يساوي (3).

المبحث الثالث

اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة قام الباحث باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)، والمتمثل في الأبعاد: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني)، والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي)، المتمثل في: (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الثقة، التعاطف)، وأسلوب الانحدار الخطي المتعدد بين الأبعاد المستقلة معًا والمتغير التابع، وتم اعتماد طريقة (Enter) في الانحدار المتعدد، كما استخدم الباحث اختبار (ويلكوكسن Wilcoxon) لعينتين مستقلتين، واختبار (كروسكال واليس KRUSKAL - WALLIS) لأكثر من عينتين مستقلتين؛ لاختبار الفروق وفقًا لخصائص أفراد عينة الدراسة، إذ تعد علاقة التأثير معنوية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig.) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وتعد علاقة التأثير غير معنوية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig.) أكثر من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة. وقد تم اختبار الفرضيات لكل فرضية على حدة، كما يأتي:

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى (HO1):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للإدارة الإلكترونية (بأبعادها المختلفة) في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار الفرضية الرئيسة الأولى تم اختبار الفرضيات المنبثقة منها، إذ تم استخدام الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة علاقة وتأثير كل بُعد من الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي كلاً على حدة، ثم استخدام الانحدار الخطي المتعدد؛ لمعرفة تأثير أبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني) معًا في جودة خدمات النقل الجوي، كما يأتي:

أولاً: طريقة الانحدار الخطي البسيط

تم استخدام طريقة الانحدار الخطي البسيط وفق النموذج $y=a+bx$ ، ولكل فرضية فرعية على حدة، كما يأتي:

1. الفرضية الفرعية الأولى (HO1-1):

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية معنوية لاستخدام الشبكات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار تأثير الشبكات قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة أثر

الشبكات في جودة خدمات النقل الجوي، وفق النموذج $y=a+bx$ حيث إن:

Y البُعد التابع: جودة خدمات النقل الجوي

X البُعد المستقل: الشبكات

A: ثابت الانحدار

B: مقدار التأثير في البُعد التابع نتيجة تغير البُعد المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول (4-19).

الجدول (4-19): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الشبكات في جودة خدمات النقل الجوي

القرار	قيمة مستوى	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل	معامل	قيم المعاملات	المعاملات	البُعد المستقل
	الدلالة sig			التحديد R ²	الارتباط R			
رفض	0.00	47.67	10.93	0.36	0.60	2.19	ثابت الانحدار a	الشبكات
			6.90			0.44	معامل الانحدار b	
$y = 2.19 + 0.44x$								

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (4-19) وجود علاقة تأثير طردية وذات دلالة معنوية للبُعد المستقل المتمثل في الشبكات، في المتغير التابع المتمثل في جودة خدمات النقل الجوي، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 0.44، أي إنه كلما زادت الشبكات كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية بمقدار وحدة قياس واحدة؛ أدى ذلك إلى زيادة في جودة خدمات النقل الجوي بمقدار 0.44، من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.60، وهو معامل ارتباط طردي معنوي متوسط، أي إنه كلما زادت الشبكات أدى ذلك إلى زيادة متوسطة في جودة خدمات النقل الجوي، والعكس صحيح، وهذان المعاملان -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- ذوا دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار (t)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المذكور، فتتمثل في معامل التحديد، الذي

بلغت قيمته 0.36، ممّا يشير إلى أن 36% من التغيرات والتأثيرات التي تعمل في زيادة جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى الشبكات الإلكترونية وحدها (مع ثبات بقية الأبعاد الأخرى)، في حين أن 64% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى عوامل أخرى. وقد أشار اختبار (F) إلى أن نموذج الانحدار المذكور ذو دلالة معنوية، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة F (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05). وبهذه النتائج توصل الباحث إلى أن الشبكات كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية لها تأثير إيجابي متوسط في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال ذلك نتوصل إلى رفض فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للشبكات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية)، ويتم قبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه: (يوجد أثر ذو دلالة معنوية للشبكات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

2. الفرضية الفرعية الثانية (H01-2):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار أثر الأجهزة والمعدات قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة

أثر الأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي، وفق النموذج: $y=a+bx$ ، حيث إن:

Y البُعد التابع: جودة خدمات النقل الجوي

X البُعد المستقل: الأجهزة والمعدات

A: ثابت الانحدار

B: مقدار التأثير في البُعد التابع نتيجة تغير البعد المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول (20-4):

الجدول (20-4): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي

القرار	قيمة مستوى	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	قيم المعاملات	المعاملات	البعد المستقل
	الدلالة Sig							
رفض	0.00	86.15	6.16	0.66	0.81	1.43	ثابت الانحدار a	الأجهزة والمعدات
			9.28			0.58	معامل الانحدار b	
$y = 1.43 + 0.58x$								

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (20-4) وجود علاقة تأثير طردية وذات دلالة معنوية للبعد المستقل (الأجهزة والمعدات) في المتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي)، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 0.58، أي إنه كلما زادت الأجهزة والمعدات في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية بمقدار وحدة قياس واحدة؛ أدى ذلك إلى زيادة في جودة خدمات النقل الجوي بمقدار 0.58 من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.81، وهو معامل ارتباط طردي معنوي قوي، أي إنه كلما زادت الأجهزة والمعدات؛ أدى ذلك إلى زيادة قوية في جودة خدمات النقل الجوي، والعكس صحيح. وهذان المعاملان -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- نوا دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار (T)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المذكور فتتمثل في معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.66، مما يشير إلى أن 66% من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على زيادة جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى الأجهزة والمعدات وحدها، مع ثبات بقية الأبعاد الأخرى، في حين أن 34% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى عوامل أخرى. وقد أشار اختبار (F) إلى أن نموذج الانحدار المذكور ذو دلالة معنوية، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة F (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05). وبهذه النتائج توصل الباحث إلى أن الأجهزة والمعدات كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية لها أثر إيجابي قوي في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال ذلك نتوصل إلى رفض فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على أنه: (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية)، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص

على أنه: (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

3. الفرضية الفرعية الثالثة (HO1-3):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للموارد البشرية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار أثر الموارد البشرية قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة

أثر الموارد البشرية في جودة خدمات النقل الجوي، وفق النموذج $y=a+bx$ ، حيث إن:

Y البُعد التابع: جودة خدمات النقل الجوي

X البُعد المستقل: الموارد البشرية

A: ثابت الانحدار

B: مقدار التأثير في البُعد التابع نتيجة تغير البُعد المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول (21-4).

الجدول (21-4): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر الموارد البشرية في جودة خدمات

النقل الجوي

القرار	قيمة مستوى	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	قيم المعاملات	المعاملات	البُعد المستقل
	الدلالة sig							
رفض	0.00	94.67	10.12	0.42	0.65	1.83	ثابت الانحدار a	الموارد البشرية
			9.73			0.51	معامل الانحدار b	
$y = 1.83 + 0.51x$								

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (21-4) وجود علاقة أثر طردية وذات دلالة معنوية للبُعد المستقل (الموارد البشرية) في المتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي)، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 0.51، أي إنه كلما زادت الموارد البشرية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية بمقدار وحدة قياس واحدة؛ أدى ذلك إلى زيادة في جودة خدمات النقل الجوي بمقدار 0.51 من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.65، وهو معامل ارتباط طردي معنوي عالٍ، أي إنه كلما زادت الموارد البشرية؛ أدى ذلك إلى زيادة عالية في جودة خدمات النقل الجوي، والعكس صحيح. وهذان المعاملان -معامل الانحدار

ومعامل الارتباط- ذوا دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار (T)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المذكور فتتمثل في معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.42، مما يشير إلى أن 42% من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على زيادة جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى الموارد البشرية وحدها، مع ثبات بقية الأبعاد الأخرى، في حين أن 58% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى عوامل أخرى. وقد أشار اختبار (F) إلى أن نموذج الانحدار المذكور ذو دلالة معنوية، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة F (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05). وبهذه النتائج توصل الباحث إلى أن الموارد البشرية كونها أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية لها أثر إيجابي عالٍ في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال ذلك نتوصل إلى رفض فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: (لا يوجد أثر دلالة معنوية للموارد البشرية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية) التي تنص على أنه: (يوجد أثر ذو دلالة معنوية للموارد البشرية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

4. الفرضية الفرعية الرابعة (4-HO1):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للتطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ولاختبار أثر التطبيق الإلكتروني قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط؛ لمعرفة أثر التطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي، وفق النموذج $y=a+bx$ ، حيث إن:

Y البُعد التابع: جودة خدمات النقل الجوي

X البُعد المستقل: التطبيق الإلكتروني

A: ثابت الانحدار

B: مقدار التأثير في البُعد التابع نتيجة تغير البُعد المستقل.

وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول (22-4).

الجدول (22-4): أهم نتائج الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر التطبيق الإلكتروني في جودة

خدمات النقل الجوي

القرار	قيمة مستوى	قيمة f المحسوبة	قيمة t المحسوبة	معامل	معامل	قيم المعاملات	المعاملات	البعد المستقل
	الدلالة			التحديد	الارتباط			
	Sig			R ²	R			
رفض	0.00	127.43	12.92	0.69	0.83	1.93	a ثابت الانحدار	التطبيق
			11.29			0.62		
$y = 1.93 + 0.62x$								

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (22-4) وجود علاقة أثر طردية وذات دلالة معنوية للبعد المستقل (التطبيق الإلكتروني) في المتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي)، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار 0.62، أي إنه كلما زاد التطبيق الإلكتروني في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية بمقدار وحدة قياس واحدة؛ أدى ذلك إلى زيادة في جودة خدمات النقل الجوي بمقدار 0.62 من الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.83، وهو معامل ارتباط طردي معنوي قوي، أي إنه كلما زاد التطبيق الإلكتروني أدى ذلك إلى زيادة قوية في جودة خدمات النقل الجوي، والعكس صحيح. وهذان المعاملان -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- ذوو دلالة معنوية بحسب ما أشار إليه اختبار (T)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المذكور فتتمثل في معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.69، مما يشير إلى أن 69% من التغيرات والتأثيرات التي تعمل على زيادة جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى التطبيق الإلكتروني وحده، مع ثبات بقية الأبعاد الأخرى، في حين أن 31% من التغيرات والتأثيرات التي تطرأ على جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى عوامل أخرى، وقد أشار اختبار (F) إلى أن نموذج الانحدار المذكور ذو دلالة معنوية، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة F (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05). وبهذه النتائج توصل الباحث إلى أن التطبيق الإلكتروني كونه أحد أبعاد الإدارة الإلكترونية له أثر إيجابي قوي في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال ذلك نتوصل إلى رفض فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية)، ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص

على أنه: (يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

من خلال اختبار الفرضيات الفرعية الأربع تبين وجود أثر إيجابي بين (متوسط) و (قوي) لأبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني) في جودة خدمات النقل الجوي، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى رفض الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة (فرضية العدم H_0) التي تنص على أنه: (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية)، وتحل محلها الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: (يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

ومن خلال هذه النتيجة يستنتج الباحث الآتي:

1. رفض فرضية العدم (H_0) الرئيسة الأولى، وقبول فرضية الأثبات.
2. الإجابة عن السؤال الرئيس الثالث الذي ينص على: ما أثر الإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؟ والتي تبين من خلالها وجود أثر إيجابي بين (متوسط) و (قوي) لأبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني) في جودة خدمات النقل الجوي، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.
3. تتفق هذه النتيجة مع معظم الدراسات السابقة، ومنها دراسة (هادي 2021)، ودراسة (العقابي 2018)، ودراسة (Bataineh 2017)، ودراسة (Jarabah 2017).

ثانياً: طريقة الانحدار الخطي المتعدد

تم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى (HO1) للدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد النموذج

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

حيث إن:

Y المتغير التابع: جودة خدمات النقل الجوي

x_1, x_2, x_3, x_4 الأبعاد المستقلة: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق

الإلكتروني) على الترتيب.

b_1, b_2, b_3, b_4 : معاملات الانحدار

a: ثابت الانحدار

وكانت النتائج كما يبينها الجدول (4-23).

الجدول (4-23): أهم نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية في جودة

خدمات النقل الجوي

م	الأبعاد المستقلة	ثابت الانحدار	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
1	الشبكات	1.40	0.13	2.62	0.92	0.85	139.02	0.00
2	الأجهزة والمعدات		0.27	3.13				
3	الموارد البشرية		0.18	2.90				
4	التطبيق الإلكتروني		0.35	4.78				
$y = 1.40 + 0.13x_1 + 0.27x_2 + 0.18x_3 + 0.35x_4$								

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

من خلال الجدول (4-23) الذي يبين نتيجة الانحدار الخطي المتعدد؛ تشير النتائج إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمتغيرات المستقلة (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني) في المتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي)، ووفقاً لهذا النموذج تسهم المتغيرات المستقلة المتمثلة في: (الشبكات، الأجهزة والمعدات، الموارد البشرية، التطبيق الإلكتروني) في جودة خدمات النقل الجوي بـ (0.13، 0.27، 0.18، 0.35) على الترتيب، أي

إن الشبكات تعمل على زيادة جودة خدمات النقل الجوي بمقدار (0.13)، مع الأخذ بعين الاعتبار أثر الأبعاد الأخرى للإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الوقت نفسه، وتعمل الأجهزة والمعدات على زيادة جودة خدمات النقل الجوي بمقدار (0.27)، وتعمل الموارد البشرية على زيادة جودة خدمات النقل الجوي بمقدار (0.18)، مع الأخذ بعين الاعتبار أثر الأبعاد الأخرى في جودة خدمات النقل الجوي في الوقت نفسه، ويعمل التطبيق الإلكتروني على زيادة جودة خدمات النقل الجوي بمقدار (0.35)، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير الأبعاد الأخرى للإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الوقت نفسه. ونلاحظ أنه عند زيادة أبعاد الإدارة الإلكترونية بمقدار وحدة زيادة واحدة لكل منها؛ أدى ذلك إلى زيادة جودة خدمات النقل الجوي بمقدار 0.93 من الوحدة، كما يشير اختبار (T) إلى أن معاملات الانحدار ذات دلالة معنوية، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (0.92)، وهو معامل ارتباط طردي معنوي قوي جداً، ويشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية جداً بين الإدارة الإلكترونية وجودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. أي إنه كلما زادت الإدارة الإلكترونية أدى ذلك إلى زيادة قوية جداً في جودة خدمات النقل الجوي، والعكس صحيح، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المذكور فتتمثل في معامل التحديد الذي بلغت قيمته (0.85)، مما يشير إلى أن (85%) من التغيرات والتأثيرات التي تعمل في زيادة جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة معاً، في حين أن 15% من التأثيرات والتغيرات التي تطرأ على جودة خدمات النقل الجوي تعود إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وقد أشار اختبار (F) الذي بلغت قيمته (139.02) إلى أن نموذج الانحدار المذكور ذو دلالة معنوية، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة (F) (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05). وبهذه النتائج توصل الباحث إلى رفض فرضية العدم للفرضية الرئيسية الأولى (H0) التي تنص على أنه: (لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية)، وقبول الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه: (يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

ويستنتج الباحث من هذه النتائج الآتي:

1. اختبار الفرضية الرئيسة الأولى التي تنص على انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للإدارة الالكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والارصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

2. الإجابة على السؤال الرئيسي الثالث الذي ينص على ما أثر الإدارة الالكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والارصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية

3. تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في وجود أثر للأدارة الالكترونية على المتغير التابع مثل دراسة (هادي 2021) ودراسة (العقابي 2018) ودراسة (النباهين وعبدي 2015) (الحسيني والخيال 2013) بينما تختلف الدراسة الحالية مع دراسة (جعفر 2014) في وجود أثر للإدارة الالكترونية بمختلف ابعادها على المتغير التابع وهو الجودة الشاملة بأستثناء بُعد الموارد البشرية حيث لا يوجد له أثر بحسب نتائج الدراسة.

الفرضية الرئيسة الثانية (HO2):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والارصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

تم اختبار الفرضية الرئيسة الثانية للدراسة وفقاً لكل خاصية من الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ولكل فرضية فرعية على حدة، كما يأتي:

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى (H02-1):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية الجنس للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

لاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية تعود لاختلاف جنس الموظفين؛ تم استخدام اختبار (Wilcoxon) لعينتين مستقلتين، واعتمد الباحث مستوى دلالة (0.05) α ، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (24-4).
الجدول (24-4): نتائج اختبار (Wilcoxon) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة الذكور والإناث للإدارة الإلكترونية

القرار	النتيجة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig.	Wilcoxon (قيمة Z)	الانحراف	المتوسط	الجنس
				المعياري	الحسابي	
قبول	غير دالة	0.76	-0.30	0.86	3.43	ذكور
				0.62	3.52	إناث

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (24-4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الذكور والإناث عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الجنس لا يؤثر في اتجاهات وإجابات الأفراد عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة لاختبار (ويلكوكسن Wilcoxon) (0.76)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويشير ذلك إلى أن الأفراد من الجنسين الذكور والإناث لهم الآراء والإجابات نفسها عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية الجنس للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

ثانياً: الفرضية الفرعية الثانية (2-HO2): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية العمر للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية التي تعود للاختلاف في أعمارهم؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس (KRUSKAL - WALLIS) لأكثر من عينتين مستقلتين (كون العمر أكثر من فئتين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (4-25).

الجدول (4-25): نتائج اختبار (KRUSKAL - WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة

للإدارة الإلكترونية وفق العمر

القرار	النتيجة الإحصائية	مستوى	قيمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأعمار
		الدلالة	كروسكال واليس			
		Sig.				
قبول	غير دالة إحصائياً	0.55	2.11	0.66	3.66	أقل من 30 سنة
				0.87	3.42	من 30 إلى أقل من 40 سنة
				0.97	3.28	من 40 إلى أقل من 50 سنة
				0.77	3.36	50 سنة فأكثر

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (4-25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف أعمارهم، مما يشير إلى أن العمر لا يؤثر في إجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد في فئات الأعمار المختلفة لهم الآراء والاتجاهات والإجابات نفسها عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس (KRUSKAL - WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.55)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وإن وجدت بعض الفروق بين المتوسطات الحسابية فهي فروق رقمية وليست جوهرية، حسب ما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات

دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية العمر للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

ثالثاً: الفرضية الفرعية الثالثة (3-HO2):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية المؤهل التعليمي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية التي تعود لاختلاف مؤهلاتهم العلمية؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس (KRUSKAL - WALLIS) لأكثر من عینتين مستقلتين (كون المؤهل العلمي أكثر من مستويين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (26-4).

الجدول (26-4): نتائج اختبار (KRUSKAL - WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة

لإدارة الإلكترونية وفق المؤهل التعليمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال واليس	مستوى الدلالة Sig.	النتيجة الإحصائية	القرار
ثانوية عامة	3.48	0.84	0.97	0.81	غير دالة إحصائياً	قبول
دبلوم بعد الثانوية	3.62	0.69				
بكالوريوس	3.44	0.84				
ماجستير	3.27	0.94				
دكتوراة	2.97	0.86				

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (26-4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف مؤهلاتهم العلمية، أي إن المؤهل العلمي لا يؤثر في آراء وإجابات الأفراد عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد الذين لديهم مؤهل (ثانوية عامة)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (دبلوم بعد الثانوية)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (بكالوريوس)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (ماجستير)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (دكتوراة)؛ كلهم لهم الآراء والاتجاهات والإجابات نفسها عن

الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس KRUSKAL – WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.81)، وهي أكثر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، كما يشير اختبار (كروسكال واليس) إلى أن الفروق المشاهدة بين المتوسطات الحسابية هي فروق رقمية وليست جوهرية، حسبما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H_0) للفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية المؤهل التعليمي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

رابعًا: الفرضية الفرعية الرابعة (4-H02):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للمسمى الوظيفي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، واختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية، التي تعود لاختلاف وظائفهم الحالية؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس KRUSKAL – WALLIS) لأكثر من عینتين مستقلتين (كون الوظيفة أكثر من فئتين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائيًا إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (4-27).

الجدول (27-4): نتائج اختبار KRUSKAL – WALLIS لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة

للإدارة الإلكترونية وفق المسمى الوظيفي

القرار	النتيجة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة كروسكال واليس	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوظيفة الحالية
		Sig.				
قبول	غير دالة إحصائياً	0.10	3.52	0.85	3.62	مساعد اختصاصي
				0.83	3.60	اختصاصي
				0.75	3.13	رئيس قسم
				0.76	3.35	مدير إدارة
				0.28	3.29	نائب مدير عام
				0.93	2.89	مدير عام

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (27-4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الباحثين عن الإدارة الإلكترونية باختلاف وظائفهم الحالية، أي إن الوظيفة الحالية للباحثين لا تؤثر في آرائهم وإجاباتهم عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد الذين يشغلون وظيفة (مدير عام)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (نائب مدير عام)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (مدير إدارة)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (رئيس قسم)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (اختصاصي)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (مساعد اختصاصي)؛ كلهم لهم الإجابات والاتجاهات نفسها نحو الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس KRUSKAL – WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.10)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وإن وجدت بعض الفروق المشاهدة بين المتوسطات فهي فروق رقمية وليست جوهرية، حسبما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية المسمى الوظيفي للباحثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

خامساً: الفرضية الفرعية الخامسة (5-HO2):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى لسنوات الخدمة للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، واختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة للإدارة الإلكترونية، التي تعود لاختلاف سنوات خدمتهم؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس KRUSKAL - WALLIS) لأكثر من عینتين مستقلتين (كون الخبرة أكثر من فئتين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ ، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (4-28).

الجدول (4-28): نتائج اختبار (KRUSKAL - WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة

للإدارة الإلكترونية وفقاً لسنوات الخدمة

القرار	النتيجة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig.	قيمة كروسكال واليس	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الخبرة العملية
قبول	غير دالة إحصائياً	0.45	3.72	0.76	3.69	من سنة إلى أقل من 5 سنوات
				0.87	3.19	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
				0.96	3.53	من 10 إلى أقل من 15 سنة
				0.69	3.44	من 15 إلى أقل من 20 سنة
				0.88	3.38	20 سنة فأكثر

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (4-28) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن الإدارة الإلكترونية باختلاف سنوات الخدمة، أي إن سنوات الخدمة لا تؤثر في آراء وإجابات الأفراد عن الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد ذوي سنوات الخدمة القليلة والأفراد متوسطي سنوات الخدمة والأفراد ذوي سنوات الخدمة الكثيرة لهم الإجابات والاتجاهات نفسها نحو الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس KRUSKAL -

(WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.45)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وإن وجدت بعض الفروق المشاهدة بين المتوسطات فهي فروق رقمية وليست جوهرية، حسبما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية تُعزى لخاصية سنوات الخدمة للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

ومن خلال اختبار الفرضيات الفرعية الخمس السابقة التي تم من خلالها التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية، تعود لاختلاف: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؛ توصلَ الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الرئيسية الثانية للدراسة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

1. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

2. الإجابة على السؤال الرئيسي الخامس الذي ينص على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، حيث توصلت النتيجة إلى قبول فرضية العدم.

3. تختلف الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة)، مثل دراسة

(هادي 2021) التي لم ترد فيها الفرضية بالصيغة الحالية التي في الدراسة الحالية ودراسة (النباهين وعبدي 2015) تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات التالية، حيث ان دراسة (العقابي 2018) حيث لم ترد ولم يتم التركيز على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وايضا مع (النباهين وعبدي 2015) حيث تناولت بعض الخصائص التي لم تتناولها الدراسة الحالية وهي نوع العمل وعدد الدورات حول تطوير الأداء وعدد الدورات حول الإدارة الالكترونية ولم تذكر الدراسة سنوات الخدمة، ودراسة (جعفر 2014) حيث لم ترد فيها فرضية للإدارة الالكترونية تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية، ودراسة (الحسيني والخيال 2013) حيث اختلفت من ناحية إضافة مكان او جهة العمل وتم تقسيم سنوات الخبرة الى قسمين سنوات الخبرة في الوظيفة وسنوات الخبرة في العمل الالكتروني. ولم تذكر المسمى الوظيفي بحسب الدراسة الحالية.

الفرضية الرئيسة الثالثة (HO3):

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

وتم اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة للدراسة وفقاً لكل خاصية من الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ولكل فرضية فرعية على حدة، كما يأتي:

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى (HO3-1): لا توجد فروق ذات دلالة أحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية الجنس للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

لاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي، التي تعود لاختلاف جنس الموظفين؛ تم استخدام اختبار (Wilcoxon) لعينتين مستقلتين، واعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (29-4).

الجدول (29-4): نتائج اختبار (Wilcoxon) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة

الدراسة الذكور والإناث لجودة خدمات النقل الجوي

القرار	النتيجة الإحصائية	مستوى	Wilcoxon (قيمة Z)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس
		الدلالة Sig.				
القبول	غير دالة	0.95	-0.06	0.74	3.54	ذكور
				0.77	3.47	إناث

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (29-4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات الذكور والإناث عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الجنس لا يؤثر في اتجاهات وإجابات الأفراد عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، إذ بلغت قيمة مستوى الدلالة لاختبار (ويلكوكسن) **Wilcoxon** (0.95)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، ويشير ذلك إلى أن الأفراد من الجنسين الذكور والإناث لهم الآراء والإجابات نفسها عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية الجنس للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

ثانياً: الفرضية الفرعية الثانية (2-HO3):

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية العمر للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي، التي تعود للاختلاف في أعمارهم؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس) (KRUSKAL – WALLIS) لأكثر من عينتين مستقلتين (كون العمر أكثر من فئتين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أصغر من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (30-4).

الجدول (30-4): نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة

لجودة خدمات النقل الجوي وفق العمر

القرار	النتيجة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig.	قيمة كروسكال واليس	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأعمار
القبول	غير دالة إحصائياً	0.18	4.94	0.65	3.72	أقل من 30 سنة
				0.78	3.51	من 30 إلى أقل من 40 سنة
				0.66	3.65	من 40 إلى أقل من 50 سنة
				0.73	3.28	50 سنة فأكثر

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (30-4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف أعمارهم، أي إن العمر لا يؤثر في إجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد في فئات الأعمار المختلفة لهم الآراء والاتجاهات والإجابات نفسها عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، والأفراد في الفئة العمرية (30-40 سنة)، والأفراد في الفئة العمرية (40-50 سنة)، والأفراد في الفئة العمرية (50 سنة فأكثر)، كلهم لهم الآراء والإجابات نفسها عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس) (KRUSKAL – WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار

(0.18)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وإن وجدت بعض الفروق بين المتوسطات الحسابية فهي فروق رقمية وليست جوهرية، حسبما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية العمر للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

ثالثاً: الفرضية الفرعية الثالثة (3-HO3):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية المؤهل العلمي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي، التي تعود لاختلاف مؤهلاتهم التعليمية؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس KRUSKAL – WALLIS) لأكثر من عينتين مستقلتين (كون المؤهل التعليمي أكثر من مستويين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة (0.05) $\alpha =$ ، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (31-4).

الجدول (31-4): نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة

لجودة خدمات النقل الجوي وفق المؤهل التعليمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة كروسكال واليس	مستوى الدلالة Sig.	النتيجة الإحصائية	القرار
ثانوية عامة	3.49	0.68	0.34	0.85	غير دالة إحصائياً	قبول
دبلوم بعد الثانوية	3.49	0.74				
بكالوريوس	3.53	0.76				
ماجستير	3.69	0.80				
دكتوراة	3.38	0.85				

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (31-4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف مؤهلاتهم العلمية، أي إن المؤهل العلمي لا يؤثر في آراء وإجابات الأفراد عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد

والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد الذين لديهم مؤهل (ثانوية عامة)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (دبلوم بعد الثانوية)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (بكالوريوس)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (ماجستير)، والأفراد الذين لديهم مؤهل (دكتوراة)؛ كلهم لهم الآراء والاتجاهات والإجابات نفسها عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية. ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس (KRUSKAL – WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.95)، وهي أكثر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، كما يشير اختبار (كروسكال واليس) إلى أن الفروق المشاهدة بين المتوسطات الحسابية هي فروق رقمية وليست جوهريّة، حسبما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية المؤهل التعليمي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

رابعاً: الفرضية الفرعية الرابعة (4-HO3):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للمسمى الوظيفي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة، واختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي، التي تعود لاختلاف المسمى الوظيفي؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس (KRUSKAL – WALLIS) لأكثر من عيّنتين مستقلتين (كون الوظيفة أكثر من فئتين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح.

وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (32-4).

الجدول (32-4): نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي وفق المسمى الوظيفي.

القرار	النتيجة الإحصائية	مستوى الدلالة Sig.	قيمة كروسكال واليس	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الوظيفة الحالية
القبول	غير دالة إحصائياً	0.86	1.91	0.81	3.55	مساعد اختصاصي
				0.80	3.53	اختصاصي
				0.62	3.50	رئيس قسم
				0.59	3.65	مدير إدارة
				0.62	3.52	نائب مدير عام
				0.97	3.17	مدير عام

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (32-4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن جودة خدمات النقل الجوي باختلاف مساهم الوظيفي، أي إن المسمى الوظيفي للمبحوثين لا يؤثر في آراء وإجابات الأفراد عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد الذين يشغلون وظيفة (مدير عام)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (نائب مدير عام)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (مدير إدارة)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (رئيس قسم)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (اختصاصي)، والأفراد الذين يشغلون وظيفة (مساعد اختصاصي)؛ كلهم لهم الإجابات والاتجاهات نفسها نحو جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس KRUSKAL – WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.86)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وإن وجدت بعض الفروق المشاهدة بين المتوسطات فهي فروق رقمية وليست جوهرية، حسبما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H0) للفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة تجاه جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية المسمى الوظيفي للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

خامساً: الفرضية الفرعية الخامسة (5-3-5):

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لسنوات الخدمة للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة، واختبار معنوية الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة لجودة خدمات النقل الجوي، التي تعود لاختلاف سنوات خدمتهم؛ تم استخدام اختبار (كروسكال واليس (KRUSKAL – WALLIS) لأكثر من عینتين مستقلتين (كون الخبرة أكثر من فئتين)، واعتمد الباحث مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، وتعد الفروق دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى دلالة الاختبار (Sig.) أقل من مستوى الدلالة الذي اعتمده الباحث في دراسته، والعكس صحيح. وقد جاءت النتائج كما يبينها الجدول (4-33).

الجدول (4-33): نتائج اختبار (KRUSKAL – WALLIS) لمعرفة دلالة الفروق بين إدراك أفراد عينة الدراسة

لجودة خدمات النقل الجوي وفق سنوات الخدمة

القرار	النتيجة	مستوى الدلالة Sig.	قيمة كروسكال واليس	الانحراف	المتوسط	الخبرة العملية
	الإحصائية			المعياري	الحسابي	
قبول	غير دالة إحصائياً	0.38	4.19	0.92	3.65	من سنة إلى أقل من 5 سنوات
				0.83	3.42	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
				0.77	3.67	من 10 إلى أقل من 15 سنة
				0.67	3.47	من 15 إلى أقل من 20 سنة
				0.69	3.44	20 سنة فأكثر

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2022م.

يتضح من النتائج المبينة في الجدول (4-33) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن جودة خدمات النقل الجوي باختلاف سنوات خدمتهم، أي إن سنوات الخدمة لا تؤثر في آراء وإجابات الأفراد عن جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، أي إن الأفراد ذوي السنوات القليلة في الخدمة، والأفراد متوسطي سنوات الخدمة، والأفراد ذوي سنوات الخدمة الكثيرة، كلهم لهم الإجابات والاتجاهات نفسها نحو جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، ونلاحظ ذلك من خلال قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (كروسكال واليس (KRUSKAL – WALLIS)، إذ بلغت قيمة مستوى دلالة الاختبار (0.38)، وهي أكثر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، وإن وجدت بعض الفروق المشاهدة بين المتوسطات فهي

فروق رقمية وليست جوهريّة، حسبما أشار إليه اختبار (كروسكال واليس). ومن خلال ذلك توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H_0) للفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة خدمات النقل الجوي تُعزى لخاصية سنوات الخدمة للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

1. اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية.

2. الإجابة على السؤال الرئيسي السادس الذي ينص على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية، حيث توصلت النتيجة إلى قبول فرضية العدم.

3. تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في متغير جودة خدمات النقل الجوي حيث لم تتناول الدراسات السابقة جميع الخصائص الشخصية والوظيفية للأفراد عينة الدراسة كالتالي تناولتها الدراسة الحالية، مثل دراسة (اسامة 2021) ودراسة (بومدين 2018) ودراسة (المطيري 2010) بينما تتفق مع دراسة (الصبري 2016) في عدم وجود فروق في جودة الخدمة تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية

من خلال اختبار الفرضيات الفرعية الخمسة السابقة التي تم من خلالها التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة خدمات النقل الجوي، تعود لاختلاف: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؛ توصل الباحث إلى قبول فرضية العدم (H_0) للفرضية الرئيسة الثالثة للدراسة التي تنص على أنه: (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة

خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة) للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية).

المبحث الرابع النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

من خلال مناقشة وتحليل بيانات الدراسة الميدانية؛ توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها:

1. إن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد

بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها والعاملة كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي

له (3.45)، كما تفاوتت مستويات أبعاد الإدارة الإلكترونية، فجاء في المرتبة الأولى

بُعد الأجهزة والمعدات الذي كان مستواه مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.63)، وجاء في

المرتبة الثانية بُعد الشبكات الذي كان مستواه مرتفعاً أيضاً بمتوسط حسابي (3.61)،

وجاء في المرتبة الثالثة بُعد الموارد البشرية الذي كان مستواه متوسطاً بمتوسط حسابي

(3.34)، في حين جاء في المرتبة الرابعة بُعد التطبيق الإلكتروني الذي كان مستواه

متوسطاً بمتوسط حسابي (3.20).

2. تبين أن مستوى جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد

بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها والعاملة كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي

له (3.53)، كما تفاوتت مستويات أبعاد جودة خدمات النقل الجوي، فقد جاء في المرتبة

الأولى بُعد الملموسية الذي كان مستواه مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.64)، وفي المرتبة

الثانية جاء بُعد الثقة الذي كان مستواه مرتفعاً أيضاً بمتوسط حسابي (3.62)، وفي

المرتبة الثالثة جاء بُعد الاعتمادية الذي كان مستواه مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.52)،

وفي المرتبة الرابعة بُعد التعاطف الذي كان مستواه مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.50)،

في حين حلَّ في المرتبة الخامسة بُعد الاستجابة الذي كان مستواه متوسطاً بمتوسط

حسابي (3.37).

3. أظهرت النتائج أنه يوجد أثر إيجابي طردي قوي جداً ونو دلالة إحصائية للإدارة

الإلكترونية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد

بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها والعاملة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد

(0.85).

4. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للشبكات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها والعاملة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (0.36).
5. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها والعاملة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (0.66).
6. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للموارد البشرية في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها والعاملة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (0.42).
7. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتطبيق الإلكتروني في جودة خدمات النقل الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها والعاملة، إذ بلغت قيمة معامل التحديد (0.69).
8. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد العينة عن الإدارة الإلكترونية تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.
9. لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد العينة عن جودة خدمات النقل الجوي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بالجمهورية اليمنية.

ثانيًا: التوصيات

استنادًا لنتائج الدراسة؛ قدّم الباحث عددًا من التوصيات إلى قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وقيادات المطارات التابعة لها، أهمها:

1. استمرار تبني الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في مختلف إداراتها وأقسامها وإجراءاتها الإدارية، ومتابعة التطورات التكنولوجية في ذلك، وتوظيفها في خدمة النقل الجوي.
2. المحافظة والاهتمام والتحسين المستمر للبنية التحتية للشبكات، وتوفير خدمات إنترنت سريعة وأمنة داخل ديوان الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية، وإدارات المطارات التابعة لها محل الدراسة، بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي المتسارع في العالم.
3. المحافظة على التحسين المستمر، ومواكبة التطور في التكنولوجيا للأجهزة والمعدات المستخدمة في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها.
4. استمرارية تدريب الإداريين في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها، وتوعيتهم بأهمية الإدارة الإلكترونية، وكذا عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين.
5. العمل على إيجاد وتصميم تطبيقات إلكترونية في الهاتف المحمول لتيسير إجراءات خدمات النقل الجوي.
6. تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.
7. ضرورة تركيز الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد بالجمهورية اليمنية والمطارات التابعة لها في سياساتها الإدارية على جودة خدمات النقل الجوي.

8. الاهتمام بنظام الحوافز والمكافآت للموظفين، وذلك لزيادة إنتاجيتهم وفعاليتهم في الأداء الوظيفي.
9. العمل على حل الإشكالات المختلفة، وإنجاز الأعمال المطلوبة بوتيرة عالية وبسرعة كبيرة، وتقديم الخدمات الفورية للطاقم الإداري في الوقت المحدد.
10. الاهتمام بالمظهر العام للمطارات، وصالاتها، والمكاتب الخاصة بالموظفين، ورفدها بالتجهيزات الراقية.
11. الاهتمام بحل مشاكل متلقي الخدمات أينما كانوا، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية، والعمل على تحقيقها.
12. القيام بدراسات مستقبلية تهتم بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في قطاعات عمل أخرى.
13. يوصي الباحث الباحثون بإجراء عدد من الدراسات المستقبلية تتناول أبعاد ومتغيرات لم تتناولها الدراسة الحالية مثل:
- أ. أثر التعويضات المالية في تحسين جودة خدمات النقل الجوي.
- ب. أثر كفاءات الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات النقل الجوي.
- ج. أثر الميزة التنافسية لشركات الطيران في تحسين جودة خدمات النقل الجوي.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. أحمد، محمد سمير (2009): الإدارة الإلكترونية، عمّان (الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع ط1.
2. أسامة، جقبوب (2018): دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، (الجزائر).
3. أسامة، درويش (2021): دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون دراسة حالة، الخطوط الجوية الجزائرية، ولاية بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (الجزائر).
4. الحسيني، عائشة، شذا الخيال (2013): أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد العاشر، جامعة الأزهر، السعودية.
5. بسمة، منوار، مرزوق وهيبة (2018): تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية دراسة حالة بلدية إمشدالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة (الجزائر).
6. بن غيدة، سارة (2018): أثر الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية لولاية أم البواقي، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (الجزائر).
7. بو علاق، سارة (2014): أثر جودة الخدمة على ولاء العميل، حالة الهاتف النقال بالجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (الجزائر).
8. بوزيد، خديجة، سعيدة بوبكري (2017): أثر جودة خدمات النقل الجوي على صورة العلامة التجارية، دراسة حالة، الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، (الجزائر).

9. بولعبيزة، محمد، نذير بولعتالي (2021): قياس رضا الزبائن على جودة خدمات النقل الجوي-دراسة حالة شركة الخطوط الجوية الجزائرية لولاية جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، جيجل- جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، (الجزائر).
10. بومدين، كشكوش (2018): تأثير جودة خدمات النقل الجوي على رضا الزبون، دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية- وهران، مجلة الابتكار والتسويق المجلد 5، العدد1، (الجزائر).
11. توفيق، عبد الرحمن (2007): الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، القاهرة (مصر): مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، ط2.
12. توفيق، مروش (2020): متطلبات استقطاب الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة وتسيير رياضة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، (الجزائر).
13. جعفر، قيس زهير عبد الكريم (2014): أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة في إدارة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا ببغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السابعة والثلاثون، بغداد (العراق).
14. حامد، فداء محمود (2015): الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، عمان (الأردن): دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع، ط1.
15. حريزي، عادل (2020): دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري، دراسة حالة رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، (الجزائر).
16. حسام الدين، قزانية (2019): أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة حالة على عينة من زبائن بريد الجزائر - أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، (الجزائر).
17. حنان، سعي (2016): دور الإدارة الإلكترونية في التقليل من الفساد الإداري دراسة حالة مديرية المصالح الفلاحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (الجزائر).

18. خلوف، إيمان حسن (2010): واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا (فلسطين).
19. الدرادكة، مأمون سليمان (2015): إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان (الأردن): دار صفاء للنشر والتوزيع.
20. الدعيس، عبد الكريم قاسم، ناصر سعيد محسن (2018): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية (من وجهة نظر الأكاديميين والإداريين)، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم الإدارية، العدد الثامن (08).
21. ذهبية، جمبية، بير سارة (2016): الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنثلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة.
22. راضي، بهجت، هشام يوسف العربي (2016): إدارة الجودة الشاملة (TOM) المفهوم والفلسفة والتطبيقات، القاهرة (مصر): شركة روابط للنشر وتقنية المعلومات.
23. سالم، أحمد سالم (2021): معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الزنتان (ليبيا).
24. السالمي، علاء، خالد إبراهيم: الإدارة الإلكترونية، عمان (الأردن): دار وائل للنشر.
25. السميري، مريم عبدربه أحمد (2009): درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
26. الصبري، صدام عبد الكريم (2016): جودة خدمات النقل البري السياحي وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في الشركات العاملة في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن، (اليمن).
27. الطائش، منير عبد الله عثمان (2016): علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، دراسة وصفية تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج (إندونيسيا).

28. عبدالناصر، موسى (2011): مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، رسالة دكتوراة، مجلة الباحث، العدد 09/2011، جامعة بسكرة، (الجزائر).
29. العقابي، ناصر عويد، خلود هادي الربيعي (2018): تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية، بحث تطبيقي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثالث عشر، العدد 45، (العراق).
30. فطيمة، مشتر، سين خثير، ضيف عبدالغني (2021): تأثير جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) على قطاع النقل الجوي، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 5، العدد 1، (الجزائر).
31. القرني، حسن عبدالله حسن (2018): دور الإدارة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري والمالي في المملكة العربية السعودية، تصميم نموذج، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، جدة (السعودية).
32. قريعشي، لخضر، محمد قريعشي (2018): أثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستفيد، دراسة حالة بلدية ميله، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي، عبد الحفيظ بو الصوف ميله، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: العلوم الاقتصادية والتجارية، (الجزائر).
33. كافي، مصطفى يوسف (2011)، الإدارة الإلكترونية - إدارة بلا ورق، دمشق (سوريا): دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ط1.
34. محمد، نبيل جاسم (2019): تأثير جودة خدمة النقل السياحي في زيادة الحصة السوقية للمنظمة، دراسة تحليلية في شركة الخطوط الجوية العراقية، الجامعة المستنصرية، كلية العلوم السياحية، مجلة دنانير، العدد 21 بغداد (العراق).
35. مختار، حماد (2007): تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة (الجزائر).

36. مريم، بركاني (2018): دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالمؤسسة، دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي مهدي أم البواقي.
37. مريم، ساسي (2016): الإدارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند أولحاج (البويرة).
38. المطيري، دخيل الله غنام (2010): أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن، دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية الأعمال، (الكويت).
39. المعاوي، عبدالله سعيد، حسن طيبة، علي جفري (2021): تأثير الشراكة بين القطاع العام والخاص على مستوى جودة الخدمات، دراسة ميدانية على مستوى النقل المدرسي بالمخوة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 5، العدد 5، (السعودية).
40. النابهين، ريماء، عبيد مريم (2015): أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على جامعة جيلالي بو نعامة خميس مليانة، جامعة جيلالي بو نعامة خميس مليانة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، (الجزائر).
41. نجم، عبود نجم، (2017): الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية، والوظائف، والمجالات)، عمان (الأردن): دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية.
42. نورالدين، برمان، مرزوق الأمين (2017): دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور- الجفلة.
43. هادي، منير عادل (2021): أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمات المجتمع المدني العاملة في ساحل حضرموت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة الريان، المكلا، (اليمن).
44. الهلالي، حسين، إيمان عبد الفتاح، ريم الألفي، غريب غنام، محمد الألفي (2010): الإدارة الإلكترونية، القاهرة (مصر)، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط 1.
45. ياسين، سعد غالب (2020): الإدارة الإلكترونية، الرياض (السعودية): المكتبة الرقمية.

1. Agnew, David (2011). **Administrative Obstacles to Technology USA in West Virginia University**, 198, Unpublished, master 's thesis, Virginia University, USA.
2. Al- Jarabah, Ahmad (2017) **The Impact of Electronic Management In Improving The Accounting Control System On Health Insurance: Applied Study in the Health Sector in Irbid**, Research Journal of Finance and Accounting ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847 (Online) Vol.8, No.8, Jordan.
3. AL Jarrah, Hani (2018), **The degree of applying the electronic administration Departments of Jordanian Educational Ministry**, Al Ain University, Jordan.
4. Al Shobaki Mazen J, Abu Naser Samy S, Abu Amuna Youssef & El Talla Suliman. (2604). **Impact of Electronic Human Resources Management on the Development of Electronic Educational Services in the Universities**, Unpublished, master 's thesis, HRM University, Palestinian
5. Alhammadi Ikhlas (2018). **E-Government as an Anti-Corruption Tool in Yemen: Citizens' Perspective**. ISSN: 2225-658X ISSN 2412-6551. Dalian University of Technology.
6. Bataineh, Khaled, (2017) **The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate**, Journal of Management and Strategy, Vol. 8, No.5; 2017, Jordan.
7. Grzegorz Zajac, (PhD) (2016) **The Role of air Transport in The Development of International Tourism**, University of Information Technology and Management in Rzeszow, Poland.
8. Hasan, Anwar (2018) **Impact of Electronic Management to Improve The Investment Performance of The Ministry of Industry & Minerals** Application Study of the Minerals State Co. For Design & Projects Implementation, Volume - 6, Issue- 8, August 2018, e-ISSN: 2347 - 9671| p- ISSN: 2349 – 0187, Middle Technical University, Baghdad, Iraq.
9. Jaanus Karv (2015). **E-Government and its ability to reduce corruption** the case of Estonia. Lund University Department of Political Science. Estonia
10. Korkpoe, Carl Hope, (2011) " **The Effects of ICT Pervasiveness on Administrative Corruption** " Conference Paper. University of Cape Coast
11. Nattapat Samuthjinda, Karun Pratoom&Veeraya Pataraarechachai, **The Impact of Electronic Service Quality Management on Organization**

- Success of Hotels Businesses in Bangkok**, (e-ISSN: 2730-3683)
Mahasarakham Business School, Mahasarakham University, Thailand.
12. Niklas Kossow, Victoria Dykes (2018), "**Embracing Digitalisation: How to use ICT to strengthen Anti-Corruption**", Hertie School of Governance, Technologiestiftung Berlin.
- 13 Seresht.H. (2009). **E-Management Barriers and challenges in Iran**. Phd. Dollamed Tabateebe University.
14. Seyd Abdul Rahman Khan, Dong Qianli, Wei Song Bo, Khalid Zaman, Yu Zhang. **Travel and tourism competitiveness index: The impact of air transportation, railways transportation, travel and transport services on international inbound and outbound tourism**, school of economics and management chang'an university PR Chine, department of economics, Abbottabad university science & technology, Pakistan, school of printing and packaging Xi'an university of technology, PR Chine
15. Yahua Zhang, Kun Wang and Xiaowen Fu, **Air Transport Services in Regional Australia – Demand pattern, frequency choice and airport entry**, ISSN 1832-570X, School of Commerce, University of Southern Queensland Sauder School of Business, University of British Columbia Institute of Transport and Logistics Studies (ITLS), The University of Sydney Business School, Sydney, Australia.

الملاحق:

الملحق ذو الرقم (1):

أداة الدراسة (الاستبانة)



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الريان

كلية الدراسات العليا

ماجستير إدارة أعمال

الموضوع: تعبئة استبيان

الأخذت..... المحترمة/ة

تحية طيبة

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة خدمات النقل الجوي دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها في الجمهورية اليمنية؛ استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، فنرجو منكم تعبئة هذا الاستبيان بكل صدق وإخلاص.

ولكم منا خالص الشكر والتقدير.

الباحث:

سعيد قاسم بشر بن نجار

المشرف العلمي:

د. محسن محمد بن كليب

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

الرجاء وضع علامة (صح) داخل المربع الذي يتناسب مع بياناتك الشخصية:

❖ الجنس:

ذكر أنثى

❖ العمر:

من 30 سنة - إلى أقل من 40 سنة

أقل من 30 سنة

50 سنة فأكثر

من 40 سنة - إلى أقل من 50 سنة

❖ المؤهل التعليمي:

الثانوية العامة دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراة

❖ المسمى الوظيفي:

مساعد اختصاصي اختصاصي رئيس قسم

مدير إدارة نائب مدير عام مدير عام

❖ سنوات الخدمة:

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات - إلى أقل من 10 سنوات

من 10 سنوات - إلى أقل من 15 سنة من 15 سنوات - إلى أقل من 20 سنة

20 سنة فأكثر

الجزء الثاني: قياس متغير الإدارة الإلكترونية:

الرجاء وضع علامة (صح) امام الخيار الذي يتناسب ووجه نظرك

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	البعد	
					تتوافر شبكات داخلية (إنترنت) في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لتقديم الخدمات للمستويات الإدارية.	1	الشبكات
					يوجد تواصل إلكتروني بين الطواقم الإدارية في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها عن طريق استخدام الشبكة الداخلية (إنترنت)	2	
					تتوافر شبكات خارجية (إكسترنال) لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها	3	
					تمتلك الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها سيرفرات خاصة تساعد على نقل وتبادل المعلومات وحفظ البيانات.	4	
					تتوافر خدمات الإنترنت والاتصال داخل الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها	5	
					تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها أجهزة حاسوب حديثة تلبي احتياجات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	6	الأجهزة والمعدات
					تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها أجهزة إلكترونية داعمة لعملية الحوسبة مثل (الطابعات، الماسح الضوئي، السكايزر، البروجيكتور، فلاشات يو إس بي، الكاميرات، أجهزة بصمات التحضير)	7	
					تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها وسائل تخزين البيانات اللازمة مثل وجود سيرفرات خاصة	8	
					هناك مواكبة وتطوير مستمر في التقنيات والأجهزة المعمول بها في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها.	9	
					هناك مراعاة لتصميم أثاث ومعدات المكاتب لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها تتناسب مع تقنيات الإدارة الإلكترونية.	10	

					تستخدم الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها بعض التجهيزات الإلكترونية في عملية متابعة الطواقم الإدارية، مثل: بصمات التحضير الإلكترونية، وكاميرات المراقبة	11	الموارد البشرية
					تعلم الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها على استقطاب وتوظيف عاملين ذوي معرفة عالية بالأنظمة الإلكترونية والحاسوب ومتطلباتها.	12	
					توفر الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لمنتسبيها دورات تدريبية في مجال استخدام التقنية الحديثة ومجال الإدارة الإلكترونية بشكل مستمر	13	
					يمتلك الموظفون في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها المهارات والخبرة الحاسوبية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	14	
					تم وضع شروط محددة للتوظيف تتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها	15	
					العاملون في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها يطبقون معايير جودة الخدمة باستخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة لهم.	16	
					تمنح قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها موظفيها حوافز ومكافآت، بالإضافة إلى تفعيل نظام الترقيات التي تحسن من أدائهم وإنجازاتهم	17	
					تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها تطبيقات إدارية إلكترونية.	18	التطبيق الإلكتروني
					تعتمد الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها على برامج إلكترونية سريعة وكفوة في عملية نقل المعلومات.	19	
					تتوافر متابعة مستمرة لتحديثات البرامج والتطبيقات الإلكترونية في مكاتب الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها.	20	
					يوجد تطبيق إلكتروني بديل في الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها عند حدوث خلل في النظام.	21	
					يوجد موقع إلكتروني لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها لتقديم الخدمات عن بُعد.	22	
					تتوافر لدى الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها قاعدة بيانات متكاملة تتناسب العمل الإلكتروني	23	

الجزء الثالث: قياس متغير جودة خدمات النقل الجوي:

الرجاء وضع علامة (صح) امام الخيار الذي يتناسب ووجه نظرك

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	البُعد	
					تمتلك الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد المطارات التابعة لها أجهزة إلكترونية حديثة	1	الملموسية
					الصالات وأماكن الخدمات العامة والكونترات ومكاتب الموظفين والجهات المنتدبة الحالية راقية ومنظمة ومريحة	2	
					مظهر موظفي الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها أنيق، ويعكس صورة جميلة لعملمهم	3	
					المستلزمات المادية المرتبطة في تقديم خدمات الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد والمطارات التابعة لها (المنشورات الإرشادية، لوحات تعريف الإدارات والأقسام، دليل المطار) ذات مظهر جذاب	4	
					حينما تواجهك مشكلة فإن الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تظهر الاهتمام الصادق لحل هذه المشكلة	5	الاعتمادية
					الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تتجز خدماتها التي تعد بها في الوقت المحدد، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى	6	
					الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تلتزم بتدوين المعلومات المطلوبة عن الموظفين في السجلات والحاسوب وبدون أخطاء	7	
					قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يخبرونك بشكل دقيق بوقت إنجاز الخدمة	8	الاستجابة
					قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يقدمون للموظفين خدمات فورية	9	
					قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يرغبون دائماً بتقديم المساعدة لك	10	

					11	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها لا يتأخرون أبدًا عن تلبية طلباتك	الثقة
					12	سلوك قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يشعرك بالثقة والراحة والاطمئنان	
					13	مع الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها تشعر بالأمن والأمان	
					14	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يتعاملون بشكل مهذب ولطيف مع الموظفين	
					15	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها يمتلكون المعرفة اللازمة للإجابة عن تساؤلاتك	
					16	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة لها قادرون على الاهتمام بكل فرد من الموظفين	التعاطف
					17	ساعات العمل داخل الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد المطارات التابعة لها ملائمة لكل الموظفين	
					18	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة قادرون على تقديم الاهتمام الشخصي لك	
					19	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة تضع اهتماماتك في صميم أولوياتها	
					20	قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد وإدارات المطارات التابعة يتفهمون احتياجاتك الخاصة	

الملحق ذو الرقم (2):

أسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)

م	الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
1	د. خالد خميس سريع	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	جامعة شبوة
2	د. خالد محمد الجابري	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	جامعة حضرموت
3	د. خالد محمد الكلدي	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	جامعة حضرموت
4	د. سالم يسلم لرضي	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	جامعة سيئون
5	د. فواز حسن أحمد قاسم	أستاذ مشارك	إحصاء	جامعة عدن
6	د. هاني سالمين بلعفير	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	جامعة حضرموت

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.

Republic of Yemen
Ministry of Higher Education
& Scientific Research
Al - Rayan University
Faculty of Higher Studies



**Electronic Management and Its Impact in Quality Air
Transport Services**

**" A field Study for Views of the Sample of the Staff of
the General Authority for Civil Aviation and
Meteorology and Airport"**

**Thesis Submitted to AL Rayan University
to Complete the Requirements of Obtaining
a Master's Degree in Business Administration**

By

SAEED QASEM BESHAR BIN NEGAR

Supervisor

Dr. MOHSEN MOHAMMED. S. BIN KULAIB

1443 / 2022