

دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية الكويتية

قدري محمود اسماعيل^١، ممدوح محمد الحطاب^٢، ايمان خلف مهوس السعيدى^٣

١-كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية - جامعة الإسكندرية

٢-معهد البحوث والدراسات البيئية - جامعة مدينة السادات

٣- باحث - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات .

المقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى اسهام وتأثير نظم المعلومات الإدارية وأبعادها (المستلزمات المادية ، البرمجيات ، الموارد البشرية ، المستلزمات التنظيمية) على تحسين جودة الخدمات بالإدارة العامة للطيران المدني، ومعرفة آراء واتجاهات عينة الدراسة حول الأهمية النسبية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية وأبعاد تحسين جودة الخدمات، وتحديد آليات ومداخل تحسين الجودة ، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ، وقد حصل بعد المستلزمات المادية فى المحور الخاص بالمتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية والوزن النسبى ، كما حصل بعد الملموسية فى المحور الخاص بالمتغير التابع (جودة الخدمة) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية والوزن النسبى وفقاً لآراء واتجاهات عينة الدراسة .

Abstract

The objective of this study is to determine the contribution and impact of MIS and its dimensions (physical requirements, software, human resources, and organizational requirements) to improve the quality of services in the General Administration of Civil Aviation and to understand the views and trends of the study sample on the relative importance of the dimensions of MIS, , And the identification of mechanisms and approaches to improve quality. The study reached a number of results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship between the administrative information systems and improving the quality of service at the level of significance (0.05). For the independent variable (MIS) ranked first in terms of importance and relative weight, as was the case in the dimension of the dependent variable (quality of service) on the first place in terms of importance and relative weight according to the views and trends of the study sample

مشكلة البحث وتساؤلاته :

ينتج عن عدم استخدام نظام جيد ومتطور للمعلومات الإدارية ، صعوبة التنسيق بين مكاتب الإدارة العامة للطيران المدني وخطوطها الجوية بالكويت ، وزيادة شكوى العملاء من نوعية الخدمة التى تقدمها ، مما يترتب عليه ضياع وقت العميل فى متابعة عمليات الحجز وما شابه ، وزيادة استياء العميل من نوعية الخدمة المقدمة ، وتحول العملاء إلى خطوط جوية أخرى غير تابعة للهيئة العامة للطيران المدني الكويتى ، بالتالى يمكن أن يعرض شركاتها ومكاتبها للخسارة الفادحة ، ومن هنا تظهر مشكلة الدراسة من خلال هذا التساؤل الرئيسى ماهو دور نظم المعلومات الإدارية فى تحسين وتطوير جودة الخدمة التى تقدمها الإدارة العامة للطيران المدني بالكويت ممثلة فى الخطوط الجوية الكويتية. ومن هذا التساؤل الرئيسى تتفرع عدة أسئلة فرعية هى:

- ١- ماهو دور المستلزمات المادية فى التأثير على تحسين جودة الخدمة ؟
- ٢- ماهو دور البرمجيات فى التأثير على تحسين جودة الخدمة ؟
- ٣- ماهو دور الموارد البشرية فى التأثير على تحسين جودة الخدمة ؟
- ٤- ماهو دور المستلزمات التنظيمية فى التأثير على تحسين جودة الخدمة ؟
- ٥- ماهى أهم طرق ووسائل تحسين جودة الخدمة داخل الإدارة العامة للطيران ؟

أهداف البحث :

- ١- التعرف على ماهية نظم المعلومات الإدارية ومكوناتها وخصائصها .
- ٢-بيان مدى اسهام وتأثير نظم المعلومات الإدارية وأبعادها (المستلزمات المادية ، البرمجيات ، الموارد البشرية ، المستلزمات التنظيمية) على تحسين جودة الخدمة المقدمة .
- ٣-معرفة اتجاه وآراء عينة الدراسة حول الأهمية النسبية لأبعاد نظم المعلومات الإدارية وأبعاد جودة الخدمة .
- ٤- معرفة طرق قياس جودة الخدمة وأنواع الفجوات وطرق التغلب عليها

منهج البحث والمجتمع والعينة :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفى التحليلى بالإضافة إلى بعض الأساليب والنماذج الاحصائية المختلفة ، ويمثل مجتمع الدراسة موظفى الإدارة العامة للطيران المدنى ، على مختلف المستويات الإدارية والبالغ عددهم (3916) حسب الموقع الرسمى للإدارة العامة للطيران المدنى بالكويت ، وقد تم سحب عينة عشوائية يبلغ حجمها (٣٥٠) بناء على قانون تحديد حجم العينة ، حيث تم استرداد (٢٨٠) استمارة منهم وبمراجعة باقى الاستمارات تم استبعاد ٣٠ استمارة أخرى لعدم صلاحيتها للتحليل وبذلك أصبح عدد الاستمارات الخاضعة للدراسة والتحليل (٢٥٠) استمارة بنسبة استجابة (٧١%) .

تحليل بيانات البحث

- أولاً محاور المتغير المستقل

محور المستلزمات المادية

جدول رقم (١) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور المستلزمات المادية

م	الفقرة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	درجة الأهمية	ترتيب ب الفقرة
١	تستخدم الإدارة العامة للطيران المدنى أجهزة حاسب آلى ذات كفاءة عالية.	4.12	0.827	مرتفع	1
٢	تستخدم نظم المعلومات الإدارية تقنيات ووسائل تكنولوجية تسهل عملية إدخال البيانات وتخزينها واسترجاعها بسرعة فاقية.	4.05	0.881	مرتفع	3
٣	يتم الاعتماد على شبكة حاسوبية ذات كفاءة دون انقطاع أثناء العمل.	4.10	0.980	مرتفع	2
٤-	تعتمد نظم المعلومات على شبكة الانترنت وموقعها الإلكتروني فى توصيل المعلومات الهامة للعملاء بشكل محدث ويومى .	3.98	0.928	مرتفع	4
	إجمالى المحور	4.06	0.977	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور المستلزمات المادية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.98 - 4.12) حيث جاءت الفقرة الأولى والخاصة ب (تستخدم الإدارة العامة للطيران المدنى أجهزة حاسب آلى ذات كفاءة عالية) فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابى مقداره (4.12) ، وجاءت الفقرة الرابعة والخاصة

تعتمد نظم المعلومات على شبكة الانترنت وموقعها الإلكتروني في توصيل المعلومات الهامة للعملاء بشكل محدث ويومي في المرتبة الأخيرة ، وقد بلغ المتوسط العام لمحور المستلزمات المادية (4.06) بانحراف معياري مقداره (0.977) وبأهمية نسبية مرتفعة ، وهذا يعكس حرص الإدارة العامة للطيران المدني بدولة الكويت على الاهتمام بالمكونات المادية اللازمة لنظم المعلومات الإدارية ، وحرصها على استخدام اجهزة حاسوبية متقدمة وذات كفاءة وسرعة وقدرة تخزينية عالية بما يسهل أداء وإنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة فضلاً على اعتمادها على شبكة قوية في الاتصال والتواصل وإنجاز الأعمال .

محور البرمجيات

جدول رقم (٢) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور البرمجيات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الفقرات
١	تسعى الإدارة إلى الحصول على كل ما هو جديد من تطبيقات البرامج التي تخدم مجال العمل بشكل أفضل .	3.90	0.637	مرتفع	2
٢	تتميز البرمجيات المستخدمة بالسهولة في التعامل وإجراء المعاملات.	3.85	0.981	مرتفع	3
٣	تناسب البرمجيات وشبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في العمل.	4.05	0.977	مرتفع	1
٤	تضمن البرامج المستخدمة أمن وسلامة وخصوصية البيانات والمعلومات المستخدمة	3.80	0.914		4
٥	تقى البرامج المستخدمة بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمى النظام .	3.75	0.828	مرتفع	5
	إجمالي المحور	3.87	0.934	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور البرمجيات حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (0.05-4-3.75) حيث جاءت الفقرة الثالثة والخاصة ب (تناسب البرمجيات وشبكة المعلومات الرقمية المستخدمة في العمل) في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية وبمتوسط حسابي مقداره (4.05) ، وجاءت الفقرة الخامسة والخاصة ب (تقى البرامج المستخدمة بكل احتياجات ومتطلبات مستخدمى النظام) في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي مقداره (3.75) ، وقد بلغ المتوسط العام لمحور البرمجيات (4.05) بانحراف معياري مقداره (0.934) وبأهمية نسبية مرتفعة ، ويدل ذلك على اهتمام الإدارة العامة للطيران المدني بدولة الكويت على استخدام أحدث البرمجيات ، وأفضل شبكات الاتصال الداخلية ، والقدرة على الاتصال والتواصل مع العملاء وغيرهم عن طريق شبكة الانترنت ، وأنها تسعى لتجديد البرمجيات التي يستخدمها نظم المعلومات الإدارية من وقت لآخر ، بما يسهل أداء العمل بكفاءة وتوفير الخدمة بكل يسر وسهولة

محور الموارد البشرية

جدول رقم (٣) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور الموارد البشرية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الفقرات
١	يتمتع موظفوا نظم المعلومات الإدارية بالمهارات الفنية والتقنية العالية	3.90	0.961	مرتفع	1
٢	يدرك العاملون بنظم المعلومات الإدارية الاحتياجات المختلفة لمستخدمى النظام	3.40	0.871	متوسط	4

3	مرتفع	0.887	3.60	يحصل العاملون بنظم المعلومات الإدارية على دورات تدريبية عالية بصفة مستمرة	٣
2		922	3.82	يوجد عدد كاف من الموظفين للدعم الفنى وعلاج أى أعطال لنظام المعلومات الإدارية	٤
	مرتفع	0.928	3.68	إجمالى المحور	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور الموارد البشرية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.90 - 3.40) حيث جاءت الفقرة الأولى والخاصة ب (يتمتع موظفوا نظم المعلومات الإدارية بالمهارات الفنية والتقنية العالية) فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية وبمتوسط حسابى مقداره (3.90) ، وجاءت الفقرة الثانية والخاصة ب (يدرك العاملون بنظم المعلومات الإدارية الاحتياجات المختلفة لمستخدمى النظام) فى المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية ، وقد بلغ المتوسط العام لمحور الموارد البشرية ككل (3.68) بانحراف معيارى (0.928) ، وبأهمية نسبية مرتفعة ، ويرجع ذلك إلى اهتمام الإدارة العامة للطيران بالموارد البشرية العاملة فى نظم المعلومات الإدارية ، من حيث اختيار الكفاءات والكوادر المهنية المتخصصة ، التى تعمل على حسن إدارة أجهزة الحاسب لأداء الوظيفة المنوطة بها فى تشغيل ومعالجة البيانات والحصول على معلومات مفيدة لكل الاطراف التى تعتمد على نظم المعلومات الإدارية فى اتخاذ القرار ، والحرص على تدريبهم بشكل دورى ومستمر من أجل صقل مهاراتهم وإضافة خبرات جديدة لهم فى هذا المجال بما ينعكس بالإيجاب على الإدارة العامة للطيران المدنى بدولة الكويت فى أداء وظائفها وتقديم خدمة متميزة للعملاء .

٤- محور المستلزمات التنظيمية

جدول رقم (٤) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور المستلزمات التنظيمية

م	الفقرة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	درجة الأهمية	ترتيب الفقرة
١	تهتم الإدارة اهتماماً بالغاً بقسم نظم المعلومات الإدارية	3.76	0.738	مرتفع	2
٢	تقدم الإدارة الدعم المالى اللازم لنظم المعلومات الإدارية من أجل التطوير والتجديد	3.86	0.772	مرتفع	1
٣	تسهل الإدارة اتصال موظفوا نظم المعلومات الإدارية بكل المستويات الإدارية لتقديم المعلومات اللازمة لكل مستوى	3.65	0.883	مرتفع	3
٤	تستمع الإدارة لاقتراحات وآراء العاملين حول نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لديها وتستجيب لها	3.39	0.894	متوسط	5
٥	تساعد الإدارة فى الحصول على البيانات والمعلومات التى يحتاجها النظام من أى مصدر سواء كان داخلى أو خارجى	3.44	0.783	مرتفع	4
	إجمالى المحور	3.62	0.779	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور المستلزمات التنظيمية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.86 - 3.39) حيث جاءت الفقرة الأولى والخاصة ب (تقدم الإدارة الدعم المالى اللازم لنظم المعلومات الإدارية من أجل التطوير والتجديد) فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابى (3.86) وبأهمية نسبية مرتفعة ، وجاءت الفقرة الرابعة والخاصة ب (تستمع الإدارة لاقتراحات وآراء العاملين حول نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لديها وتستجيب لها) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابى (3.39) ، وقد بلغ المتوسط العام للمحور ككل (3.62) بانحراف معيارى مقداره (0.779) وبأهمية نسبية مرتفعة ، ويرجع ذلك إلى اهتمام الإدارة العامة للطيران المدنى بدولة الكويت بقسم نظم المعلومات ودعمه مالياً وتقديم التسهيلات المختلفة له ، باعتباره العنصر الرئيسى والأكثر فاعلية فى تقديم خدمات الإدارة العامة للطيران المدنى .

ثانياً: أبعاد المتغير التابع جودة الخدمة

١- محور الاعتمادية

جدول رقم (٥) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور الاعتمادية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الفقرات
١	يقدم العاملون الخدمة بكفاءة عالية	3.65	0.637	مرتفع	2
٢	يلتزم العاملون بإنجاز الخدمة في أقل وقت ممكن	3.32	0.781	متوسط	4
٣	يتصف العاملون بالدقة وقلة الأخطاء	3.46	0.882	مرتفع	3
٤	يتميز العاملون بالقدرة على الوفاء بحاجات العملاء بسرعة	3.30	0.743	متوسط	5
٥	يبدي العاملون اهتماماً كبيراً بمشاكل العملاء	3.70	0.692	مرتفع	1
	إجمالي المحور	3.48	0.678	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور الاعتمادية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.70 - 3.30) حيث جاءت الفقرة الخامسة والخاصة ب

(يبدي العاملون اهتماماً كبيراً بمشاكل العملاء) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (3.70) وجاءت الفقرة الرابعة والخاصة ب (يتميز العاملون بالقدرة على الوفاء بحاجات العملاء بسرعة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.30) وبأهمية نسبية متوسطة، وقد بلغ المتوسط العام للمحور ككل (3.48) بانحراف معياري مقداره (0.678) وبأهمية نسبية مرتفعة، ويرجع ذلك إلى اهتمام العاملين بكفاءة الخدمة ومشاكل العملاء والعمل على حلها في أقرب وقت ممكن، ومحاولة تحري الدقة في أداء أعمالهم.

٢- محور الملموسية

جدول رقم (٦) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور الملموسية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الفقرات
١	تستخدم الإدارة العامة للطيران أجهزة ومعدات حديثة في أداء الخدمة	4.02	0.838	مرتفع	1
٢	تهتم الإدارة العامة بالمظهر الجمالي	3.65	0.981	مرتفع	5
٣	تهتم الإدارة العامة بالتصميم الداخلي وبشكل مريح للعملاء وانسيابي	3.74	0.780	مرتفع	4
٤	يلتزم موظفو الإدارة العامة للطيران المدني بالمظهر الخارجي والأنيق	3.80	0.928	مرتفع	3
٥	يتوافر لدى الإدارة العامة للطيران المدني وسائل اتصال حديثة وفعالة	3.90	0.989	مرتفع	2
	إجمالي المحور	3.82	0.896	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور الملموسية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.02 - 3.65) حيث جاءت الفقرة الأولى والخاصة ب(تستخدم الإدارة العامة للطيران أجهزة ومعدات حديثة في أداء الخدمة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.02) وبأهمية نسبية مرتفعة، وجاءت الفقرة الثانية والخاصة ب (تهتم الإدارة العامة بالمظهر الجمالي) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.65)، وقد بلغ المتوسط العام لمحور الملموسية ككل (3.82) وانحراف معياري قدره (0.896) وبأهمية متوسطة مرتفعة، وهذا يرجع إلى اهتمام الإدارة العامة للطيران المدني بدولة الكويت بالأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء

الخدمة ، والاهتمام بتوفير وسائل اتصال فعالة مع العملاء ، والتزام موظفيها بالمظهر العام والأناقة ، وتوفير أماكن انتظار مريحة للعملاء ، والاهتمام بالتصميم الداخلى ، ويعكس ثقافة الإدارة العامة للطيران المدنى واقتناعها بأن المظهر العام للإدارة وموظفيها يترك انطباع إيجابى فى نفوس عملائها .

٣- محور الاستجابة

جدول رقم (٧) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور الاستجابة

م	الفقرة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	درجة الأهمية	ترتيب الفقرة
١	تعمل الإدارة العامة للطيران المدنى على جعل فترة انتظار العميل أقل ما يمكن	3.65	0.932	مرتفع	2
٢	توجد سهولة فى التواصل مع العملاء	3.5	0.886	مرتفع	3
٣	يوجد سرعة فى الرد على طلبات واستفسارات العملاء	3.75	0.874	مرتفع	1
٤	تعمل الإدارة العامة للطيران المدنى على تسهيل العمليات بدون تعقيدات	3.3	0.776	متوسط	4
	إجمالى المحور	3.55	0.875	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور الاستجابة حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.30 - 3.65) حيث جاءت الفقرة الأولى والخاصة ب

(يوجد سرعة فى الرد على طلبات واستفسارات العملاء) فى المرتبة الثالثة بمتوسط حسابى مقداره (3.65) وجاءت الفقرة الرابعة والخاصة ب (تعمل الإدارة العامة للطيران المدنى على تسهيل العمليات بدون تعقيدات) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابى (3.3) وبأهمية نسبية متوسطة ، وقد بلغ المتوسط العام للمحور ككل (3.55) بانحراف معيارى (0.875) ويرجع ذلك إلى اهتمام الإدارة العامة للطيران المدنى باستخدام وسائل حديثة للاتصال تمكن مقدمى الخدمة من سرعة الرد على طلبات واستفسارات العملاء تسهل عملية الاتصال والتواصل مع العملاء ، مع العمل على تقليل فترات انتظار العملاء لأقل فترة ممكنة .

٤- محور الأمان

جدول رقم (٨) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور الأمان

م	الفقرة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	درجة الأهمية	ترتيب الفقرة
١	توجد موارد مادية وبشرية كافية لأداء الخدمة للعميل	3.84	0.921	مرتفع	2
٢	يشعر العميل بالإطمئنان والأمان أثناء أداء الخدمة	3.8	0.854	مرتفع	3
٣	يتصف موظفوا الإدارة العامة للطيران المدنى بالثقة والمصداقية العالية	3.90	0.829	مرتفع	1
٤	يحصل العميل على الخدمة بدون أخطاء وبدون شك أو ريبية .	3.78	0.778	مرتفع	4
	إجمالى المحور	3.76	0.862	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور الأمان حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.90 - 3.78) حيث جاءت الفقرة الثالثة والخاصة ب

(يتصف موظفوا الإدارة العامة للطيران المدنى بالثقة والمصداقية العالية) فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابى مقداره (3.90) وجاءت الفقرة الرابعة فى المرتبة الأخيرة والخاصة ب (يحصل العميل على الخدمة بدون أخطاء وبدون شك أو ريبية .) بمتوسط حسابى (3.78) وأهمية نسبية مرتفعة ، وقد بلغ المتوسط العام للمحور ككل (3.76) بانحراف معيارى مقداره (0.862) وبأهمية نسبية مرتفعة ، ويرجع ذلك إلى اهتمام الإدارة العامة

للطيران المدني بدولة الكويت إلى الاهتمام بموظفيها وقدرتها على توفير الموارد المادية والبشرية والتي تكفل أداء الخدمة بشكل جيد ، وشعور العميل بنوع من الثقة والإطمئنان والأمان في أداء الخدمة ، وحصوله على الخدمة بأقل

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الأهمية	الترتيب
١	المستلزمات المادية	4.06	0.977	81	مرتفع	1

- محور التعاطف

جدول رقم (٩) إجابات عينة الدراسة على فقرات محور التعاطف

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	ترتيب الفقرات
١	يتعامل الموظفون بعناية واحترام وتقدير مع العملاء	3.78	0.980	مرتفع	1
٢	يتواصل الموظفون مع العملاء بشكل ودود يجعل العلاقة شخصية أكثر منها رسمية	3.40	0.821	متوسط	3
٣	توفر الإدارة ساعات عمل مناسبة وكافية لمتطلبات العملاء	3.50	0.982	مرتفع	2
٤	يتعامل الموظفون مع جميع العملاء بحيادية وموضوعية وبدون مجاملات	3.35	0.959	متوسط	4
	إجمالي المحور	3.51	0.879	مرتفع	

يوضح الجدول السابق إجابات المبحوثين على فقرات محور التعاطف حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.78- 3.35) حيث جاءت الفقرة الأولى والخاصة ب

(يتعامل الموظفون بعناية واحترام وتقدير مع العملاء) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78)، زاهمية منسبية مرتفعه ، وجاءت الفقرة الرابعة والخاصة ب (يتعامل الموظفون مع جميع العملاء بحيادية وموضوعية وبدون مجاملات) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره (3.35) وبأهمية نسبية متوسطة ، وجاء المتوسط الحسابي للمحور ككل (3.51) بانحراف معياري قدره (0.879) بأهمية نسبية مرتفعة ، ويرجع إلى حرص الإدارة العامة للطيران المدني وموظفيها على التعامل بكل احترام وتقدير للعملاء باعتبار أن العميل هو الشخص الواجب الاهتمام والعناية به ، مع توفير ساعات عمل مناسبة وكافية لكل عملائها ، والتعامل بكل موضوعية وحيادية مع العملاء من أجل إشباع حاجات العملاء بشكل مرضي

٦- الأهمية النسبية لمحاور الاستبانة

جدول رقم (١٠) ترتيب ومحاور الاستبانة ككل

2	مرتفع	77	0.934	3.87	البرمجيات
3	مرتفع	74	0.928	3.68	الموارد البشرية
4	مرتفع	72	0.779	3.62	المستلزمات التنظيمية
	مرتفع	76	0.898	3.81	إجمالي محور نظم المعلومات الإدارية
5	مرتفع	69	0.678	3.48	الاعتمادية
1	مرتفع	77	0.896	3.82	الملموسية
3	مرتفع	71	0.875	3.55	الاستجابة
2	مرتفع	75	0.862	3.76	الأمان
4	مرتفع	70	0.879	3.51	التعاطف
	مرتفع	73	0.823	3.63	إجمال محور جودة الخدمة

يلاحظ من الجدول السابق أن آراء واتجاهات المستجوبين والخاصة بمجالات المحور الأول نظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل) قد جاءت على الترتيب التالي حيث احتل مجال المستلزمات المادية المرتبة الأولى بوزن نسبي (81 %) وبأهمية نسبية مرتفعة تلاه مجال البرمجيات بوزن نسبي (77%) ثم تلاه مجال الموارد البشرية بوزن نسبي (74 %) وتلاه مجال المستلزمات التنظيمية بوزن نسبي (72%) ، وقد حصل إجمالي المحور على وزن نسبي (76 %) وبأهمية مرتفعة.

أما بالنسبة لآراء واتجاهات المستجوبين حول المحور الثاني جودة الخدمة (المتغير التابع) فقد احتل مجال الملموسية المرتبة الأولى بوزن نسبي (77%) تلاه مجال الأمان بوزن نسبي (75%) تلاه مجال الاستجابة بوزن نسبي (71%) تلاه مجال التعاطف بوزن نسبي (70%) ثم جاء أخيراً مجال الاعتمادية بوزن نسبي (69%) وقد حصل إجمالي المحور على وزن نسبي (73%) وبأهمية مرتفعة .

(٥) - اختبار فرضيات الدراسة

- لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة ، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي والذي تشير بياناته إلى أن جميع علاقات الارتباط كانت دالة إحصائياً بين المتغير المستقل بأبعاده المختلفة (نظم المعلومات الإدارية) وبين المتغير التابع (تحسين جودة الخدمة) عند مستوى دلالة (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (0.91) والذي يدل على وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين فكلما زادت كفاءة نظم المعلومات الإدارية كلما زاد تحسين جودة الخدمة بالإدارة العامة للطيران المدني بدولة الكويت .
جدول رقم (١١)

معامل ارتباط بيرسون بين نظم المعلومات وأبعاده وجود الخدمة

المتغيرات	معامل الارتباط مع جودة الخدمة	المعنوية
نظم المعلومات الإدارية	0.91	0.000
المستلزمات المادية	0.88	0.000
البرمجيات	0.82	0.000
الموارد البشرية	0.80	0.000
المستلزمات التنظيمية	0.69	0.001

ولمعرفة دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة تم اعتماد فرضية رئيسية مؤداها يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة بالإدارة العامة للطيران المدني ، وفرضيات فرعية خاصة بأبعاد نظم المعلومات الإدارية الأربعة ، حيث تم حساب الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية واختبار الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية والتي تم تلخيص نتائجها في الجدول رقم (٢١) .

- مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة هو (0.05) وهو الأكثر شيوعاً واستخداماً في البحوث .
 - قاعدة اتخاذ القرار : تعتمد على المقارنة بين قيمة مستوى المعنوية (sig) المحسوبة باستخدام برنامج (spss) مع مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وهو (0.05) فإذا كانت قيمة (sig) أقل من أو تساوى (0.05) فأنا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل .

جدول رقم (١٢)

نتائج معادلة الانحدار البسيط والمتعدد لأثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها الأربعة (المتغيرات المستقلة) على تحسين جودة الخدمة (المتغير التابع)

المحور	B	t	r	R2	F	الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية	0.83	6.28	0.91	0.83	57.02	0.000
المستلزمات المادية	0.79	3.85	0.88	0.77	40.12	0.000
البرمجيات	0.66	3.75	0.82	0.67	15.28	0.000
الموارد البشرية	0.62	3.56	0.80	0.64	13.27	0.000
المستلزمات التنظيمية	0.58	5.78	0.69	0.48	34.22	0.001

١- الفرضية الرئيسية : لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05

- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطى المتعدد لمعرفة مدى تأثير ومساهمة ودور المتغيرات المستقلة في المتغير التابع (جودة الخدمة) والموضحة بالجدول رقم (٢١) ومن خلال هذا الجدول نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات المستقلة الأربعة (المستلزمات المادية والبرمجيات والموارد البشرية والمستلزمات التنظيمية) والتي تمثل أبعاد نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين جودة الخدمة قد بلغ (0.91) وهو دال إحصائياً حيث قيمة (sig) أقل من أو تساوى (0.05) أى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05)

- كما بلغ معامل التفسير (R2) ماقيمته (0.83) وهذا يعنى أن المتغيرات المستقلة الأربعة (أبعاد نظم المعلومات الإدارية) تفسر ماقيمته (0.83) من تغيرات المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمة والباقي وهو (0.17) ترجع لعوامل أخرى .

- نتيجة الفرضية الرئيسية : نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل والذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة 0.05 " .

٢- الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05) .

- بالاعتماد بيانات الجدول رقم (٢١) نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (المستلزمات المادية) وبين تحسين جودة الخدمة قد بلغ (0.88) وهو دال إحصائياً حيث قيمة (sig) أقل من أو تساوى (0.05) أى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المستلزمات المادية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05)

- وقد بلغ معامل التفسير (R2) ماقيمته (0.77) وهذا يعنى أن المتغير المستقل يفسر بنسبة (0.77) من التغيرات في المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمة والباقي (0.23) يرجع إلى عوامل أخرى .

- وقد بلغت قيمة Beta (B) ماقيمته (0.79) وهذا يعنى أن مقدار الزيادة في المستلزمات المادية بوحدة واحدة تسهم في زيادة تحسين جودة الخدمة بمقدار (0.79) .

- نتيجة الفرضية الفرعية الأولى : نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل والذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05) " .

٣- الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05) .

- ومن الجدول رقم (٢١) نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (البرمجيات) وبين تحسين جودة الخدمة قد بلغ (0.82) وهو دال إحصائياً حيث قيمة (sig) أقل من أو تساوى (0.05) أى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات المادية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05) .
- وقد بلغ معامل التفسير (R2) ماقيمته (0.67) وهذا يعنى أن المتغير المستقل يفسر بنسبة (0.67) من التغيرات فى المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمة والباقي (0.33) يرجع إلى عوامل أخرى .
- وقد بلغت قيمة (B)Beta ماقيمته (0.66) وهذا يعنى أن مقدار الزيادة فى البرمجيات بوحدة واحدة تسهم فى زيادة تحسين جودة الخدمة بمقدار (0.66).
- **نتيجة الفرضية الفرعية الثانية** : نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل والذى ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05)." .
- ٤- **الفرضية الفرعية الثالثة** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).
- ومن الجدول رقم (٢١) نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (الموارد البشرية) وبين تحسين جودة الخدمة قد بلغ (0.80) وهو دال إحصائياً حيث قيمة (sig) أقل من أو تساوى (0.05) أى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05) .
- وقد بلغ معامل التفسير (R2) ماقيمته (0.64) وهذا يعنى أن المتغير المستقل يفسر بنسبة (0.64) من التغيرات فى المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمة والباقي (0.36) يرجع إلى عوامل أخرى .
- وقد بلغت قيمة (B) Beta ماقيمته (0.62) وهذا يعنى أن مقدار الزيادة فى المستلزمات المادية بوحدة واحدة تسهم فى زيادة تحسين جودة الخدمة بمقدار (0.62).
- **نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة** : نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل والذى ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة ."
- عند مستوى دلالة (0.05).
- ٥- **الفرضية الفرعية الرابعة** : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).
- ومن الجدول رقم (٢١) نجد أن معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (المستلزمات التنظيمية) وبين تحسين جودة الخدمة قد بلغ (0.69) وهو دال إحصائياً حيث قيمة (sig) أقل من أو تساوى (0.05) أى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى الدلالة (0.05) .
- وقد بلغ معامل التفسير (R2) ماقيمته (0.48) وهذا يعنى أن المتغير المستقل يفسر بنسبة (0.48) من التغيرات فى المتغير التابع وهو تحسين جودة الخدمة والباقي (0.52) يرجع إلى عوامل أخرى .
- وقد بلغت قيمة (B) Beta ماقيمته (0.58) وهذا يعنى أن مقدار الزيادة فى المستلزمات المادية بوحدة واحدة تسهم فى زيادة تحسين جودة الخدمة بمقدار (0.58).
- **نتيجة الفرضية الفرعية الرابعة** : نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل والذى ينص على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05)." .

النتائج والتوصيات

النتائج

توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها :

- حصل بعد المستلزمات المادية فى المحور الخاص بالمتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية والوزن النسبى وفقاً لآراء واتجاهات عينة الدراسة بوزن نسبى (81 %) ثم تلاه فى الأهمية بعد البرمجيات والموارد البشرية والمستلزمات التنظيمية على الترتيب . ويدل ذلك على أن الاستثمار فى المستلزمات المادية من حيث المعدات والأجهزة الحديثة واستخدام حاسبات ذات كفاءة وقدرات تخزين عالية تساعد فى تعزيز مستوى جودة الخدمة وتحسينها داخل الإدارة العامة للطيران المدنى بدولة الكويت .

- حصل بعد الملموسية فى المحور الخاص بالمتغير التابع (جودة الخدمة) على المرتبة الأولى من حيث الأهمية والوزن النسبى وفقاً لآراء واتجاهات عينة الدراسة بوزن نسبى (77%) تلاه مجال الأمان والاستجابة والتعاطف والاعتمادية على الترتيب.

وهذا يؤكد حرص الإدارة العامة للطيران المدنى على حسن مظهر موظفيها واستخدامها لوسائل اتصال فعالة مع عملائها واهتمامها بالمظهر الجمالى والتصميم الداخلى مما يكون له كبير الأثر فى تعزيز ودعم جودة الخدمة مع عملائها .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05) .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمة مستوى دلالة (0.05).

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات التنظيمية وتحسين جودة الخدمة عند مستوى دلالة (0.05).

التوصيات

توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

- ضرورة تبني فكرة التطوير والتحديث المستمر لنظم المعلومات الإدارية.

- ضرورة استطلاع آراء العملاء من وقت لآخر للتعرف على التطور فى أذواقهم وتفضيلاتهم واحتياجاتهم بما يسهم فى تقديم خدمة مميزة ذات جودة وكفاءة عالية باستمرار.

- التدريب المستمر لمقدمى الخدمة من موظفين الإدارة العامة للطيران المدنى بهدف صقل مهاراتهم السلوكية ، وتعليمهم مهارات الإصغاء لشكاوى واستفسارات العملاء، وتدريبهم على أساليب التسويق الحديثة والجديد فيما يخص الموارد البشرية

- ضرورة اشراك باقى الموظفين فى تصميم وتطوير نظم المعلومات الإدارية بما يتفق واحتياجاتهم كمستفيدين ومشغلين لنظم المعلومات الإدارية

- دراسة ماتقدمه الخطوط الجوية المنافسة من مزايا لعملائها أو خدمات إضافية بشكل مستمر بهدف تقديم الأفضل ويميزة تنافسية أعلى .

❖ المراجع

١- أحمد فواز ملكاوى ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات فى تحسين جودة الخدمات، دراسة ميدانية فى مطاعم الوجبات السريعة – الأردن، مجلة العلوم الإدارية ، كلية الاقتصاد والعلوم الإاربية ، جامعة عدن ، العدد (١٢) ، ديسمبر، ٢٠١٣

٢- دلووم رزيقة ، دور نظم المعلومات المصرفية فى تحسين جودة الخدمة المصرفية : دراسة تطبيقية بوكالة القرض الشعبى الجزائرى – المسيلة –، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف – المسيلة ، ٢٠١٧

٣- رايموند مكليود ، جورج شيل ، نظم المعلومات الإدارية ، تعريب سرور على إبراهيم سرور ، دار المريخ للنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٩.

٤- ليث شاكر محسن أبو طبيخ ، دور عوامل البنى التحتية التكنولوجية فى تحسين جودة الخدمات السياحية ، دراسة ميدانية فى عدد من المؤسسات السياحية فى محافظة النجف الأشرف ، بحث منشور فى مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية ، المجلد ١٠ ، العدد ١٨ ، جامعة الكوفة ، العراق ، ٢٠١٦ .