



جامعة المنصورة
كلية السياحة والفنادق

تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء

بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي
إعداد

د/ زكى زكى السيد أبو رفاعى
مدير إدارة خدمة العملاء بمطار شرم
الشيخ، مدير منوب المطار
محاضر بالمعهد العالى للسياحة والفنادق
بالإسكندرية (إيجوث)

د/ أسماء على إبراهيم شجاع
مدرس الدراسات السياحية بالمعهد
العالى للسياحة والفنادق كينج
مريوط

**تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء
بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي**

تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء

بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي

إعداد

د/ أسماء على ابراهيم شجاع^١ د/ زكى زكى السيد أوراغى^٢

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى تحليل تصور العملاء للخدمات الامنية فى مطار شرم الشيخ، و مستوى جودة إجراءات الأمن، وأثرها على رضا العملاء بمطار شرم الشيخ من حيث اجراءات التفتيش و الفحص، مدة التفتيش، وقت الانتظار، سلوك المفتشين، الثقة فى إدارة الأمن، الثقة فى معدات فحص الحقائب، و تهدف الدراسة ايضاً لاقتراح اليه لتخطي هذه الازمة، لذا تم توزيع عدد ٤٥٠ استمارة استقصاء على المسافرين، وعمل مقابلات شخصية مع مديري شركات الطيران، و الاسواق الحرة و المطاعم فى مطار شرم الشيخ، و قد تبين من النتائج ثقة العملاء فى الإجراءات الأمنية و رجال الأمن و معدات فحص الحقائب، و

^١ مدرس الدراسات السياحية بالمعهد العالى للسياحة و الفنادق كينج مريوط

^٢ مدير إدارة خدمة العملاء بمطار شرم الشيخ، مدير منوب المطار، محاضر بالمعهد العالى للسياحة و الفنادق بالإسكندرية (إيجوث)

اعتراض العملاء على طول الطوابير، استغراق وقت طويل فى التفتيش، فضاظة فى تعامل بعض العاملين مع بعض المسافرين، و أخيرا نقص فى المعلومات لدى المسافرين عن الإجراءات الأمنية الحديثة بالمطارات المصرية.
الكلمات الدالة: الاجراءات الامنية - المطارات - رضا العملاء - مطار شرم الشيخ

**The impact of the application of the new
security procedures at airports on customer
satisfaction applied to Sharm El Sheikh Airport**

Abstract:

This study aims to analyze customers perceptions of security services at Sharm El-Sheikh Airport, the standard of quality of security procedures, and their impact on customer satisfaction at Sharm El-Sheikh Airport in terms of inspection and examination procedures, inspection duration, waiting time, inspectors' confidence in security management, trust In baggage inspection equipment, the study also aims to suggest a mechanism to get over this crisis, so ٤٥٠ survey forms were distributed to travelers, and personal interviews were

conducted with managers of airlines, duty-free shops and restaurants at Sharm El Sheikh Airport, and the results showed the confidence of customers in Security procedures, security men, and equipment for checking bags, the objection of customers to the length of queues, taking a long time in the inspection, rudeness in the treatment of some workers with some travelers, and finally a lack of information among travelers about new security procedures at Egyptian airports.

Keywords: security procedures – airports – customer satisfaction – Sharm el-Sheikh behavior,

المقدمة

منذ أحداث ١١ سبتمبر ٢٠٠١ تطورت أساليب الفحص و التفتيش بالمطارات باستمرار، و تسبب ذلك في طوابير انتظار طويلة عند نقاط الفحص و التفتيش، و أدى ذلك الى تجارب غير سارة لبعض المسافرين الذين أفادو بأن الإزعاج الذي يسببه النظام الأمني الجديد في المطارات يمكن أن يقلل الطلب على السفر، و يؤثر على درجة الرضا عن أمن المطار، و الان تتجه كثير من الدراسات إلى البحث عن طرق لتحقيق

التوازن بين الأمن و جودة خدمة العملاء (تقليل أوقات الانتظار)
فى المطارات.

على الجانب الآخر فإن خدمة العملاء المتميزة تظهر بوضوح
عندما يستطيع المطار تجاوز توقعات عملائه و احتياجاتهم
باستمرار، مع إدراك عملائه بأن احتياجاتهم وتوقعاتهم يتم تلبيتها
بشكل جيد، و يمثل هذا تحديًا خاصًا فى بيئة المطار؛ لأن الكثير
من الجهات و شركاء العمل مسؤولون عن تقديم الخدمات داخل
المطار، لكن عملاء المطار بتنوع اتجاهاتهم و اختلاف
احتياجاتهم غالبًا ما يحاسبون إدارة و مشغل المطار فقط عن
مستوى الخدمات المقدمة فى المطار.

مشكلة الدراسة

بناءً على التوصيات والمقترحات التى جاءت بالدراسات السابقة،
بضرورة إجراء بحث ميداني ذات علاقة بموضوع البحث، ومن
خلال الدراسة الاستطلاعية التى أبرزت بعض المشكلات
والظواهر التى تعزز من مشكلة الدراسة، إضافة إلى عمل
الباحث فى نفس بيئة العمل المطبق عليها البحث وهى مطار شرم
الشيخ الدولي. طول طوابير الانتظار فى مطار شرم الشيخ بعض
الاقوات و عدم رضا العملاء .

أهداف الدراسة

١- تقييم رضا العملاء عن جودة الخدمات الأمنية بمطار شرم الشيخ.

٢- دراسة العلاقة بين تطبيق الاجراءات الأمنية الحديثة و مستوى رضا العملاء فى مطار شرم الشيخ.

أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الدراسة إلى الدور التي تلعبه المطارات كبوابة أولى و أخيرة للزائرين من كافة أنحاء العالم ، بالإضافة إلى الدور الهام الذي تلعبه المطارات فى زيادة الدخل القومى خاصة من العملة الصعبة، لذلك كان من الأهمية قياس درجة رضا العملاء عن الاجراءات الامنية و مدد الانتظار و جودتها، و العمل على تطويرها، مما يساعد متخذي القرار فى تطوير جودة الأداء فى المطارات و الارتقاء بمستوى الخدمات. أظهر Wakefield and Blodgett (٢٠١٦) أيضاً أنه عندما يكون العملاء راضين عن الجوانب المختلفة لمشهد الخدمات؛ فإن رغبتهم فى الشراء تزداد.

كما ترجع أهمية الدراسة للندرة النسبية فى الدراسات والأبحاث التى تناولت مفهوم الاجراءات الامنية فى المطارات المصرية، حيث أن معظم الدراسات والأبحاث تناولت جودة الخدمات عامة دون التطرق لأوقات الانتظار و سلوك العاملين.

فرضية الدراسة

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين جودة الاجراءات الأمنية وبين رضا وثقة عملاء مطار شرم الشيخ

محددات الدراسة

المحددات الزمانية : تم جمع بيانات الميدانية فى نوفمبر عام ٢٠٢١.

المحددات المكانية: أجريت الدراسة الميدانية بمطار شرم الشيخ الدولي.

المحددات البشرية : شملت الدراسة مقابلة شخصية مع مديري شركات الطيران و السياحة و الأسواق الحرة و المطاعم و المحال التجارية، بالضافة الى توزيع استمارات استبيان على عينة عشوائية طبقية من المسافرين بمطار شرم الشيخ الدولي.

الدراسة النظرية

أولا مطار شرم الشيخ الدولي:

عرفت المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO) المطار بأنه "عبارة عن سطح محدد على الأرض أو الماء، يحتوى على كافة الأبنية، والإمدادات اللازمة، وهو معد لكي يستعمل جزئياً أو كلياً لهبوط و إقلاع الطائرات على اختلافها " (Annex ١٤,٢٠١٧).

مطار شرم الشيخ الدولي

كود المطار (IATA / SSH) وكود (ICAO / HESH) و هو مطار دولي يبعد عن مدينة شرم الشيخ بمسافة ٢٣ كم، يعرف سابقاً باسم مطار العفيرة (Ophira) الدولي، وهو من المطارات السياحية العملاقة، فقد تسلمته الهيئة المصرية للطيران المدني (وزارة الطيران المدني حالياً) بعد استرجاع باقي الأراضي المحتلة من سيناء وذلك في أبريل ١٩٨٢ لإدارته مديناً (التقرير الإحصائي السنوي لمركز المعلومات بالشركة القابضة للمطارات و الملاحة ٢٠١٩).

مبنى ركاب رقم (٣)

هو مبنى بسيط سابق التجهيز مقسم إلى صالة للسفر وأخرى للوصول وتستوعب كل منها ١٥٠ راكب / ساعة، وهذا المبنى يستخدم الآن كصالة لاستقبال و سفر رجال الأعمال برسوم إضافية .

مبنى الركاب رقم (٢)

وهو ثانى مبنى فى تاريخ الإنشاء حيث أنه شيد فى سنة ١٩٩٣ بسعة ٦٠٠ راكب / ساعة بمساحة إجمالية ٤٥٠٠ م^٢ وتم إنشاء خمسة مواقف للطائرات وتم تشغيله ٢٤ ساعة ، وفى عام ٢٠١٩ تم تنفيذ اعمال توسعه و تطوير للمبنى لتصل الطاقة الاستيعابية الى ٢٤٠٠ راكب في الساعة.

مبنى الركاب رقم (١)

تبلغ المساحة الإجمالية لمبنى الركاب الجديد حوالي ٤٤٠٠٠ متر مربع مسطح يسع ٢٥٠٠ راكب / ساعة ، وتم تجهيز المبنى بأحدث نظم تأمين حقائب المسافرين من خلال جهازين لمسح الحقائب إلكترونيا وعزل أي حقيبة مثيرة لأي شكوك، به ٤٠ كاونتر بصاله إنهاء إجراءات السفر، ٧ مداخل أمنية مجهزة بأحدث أجهزة الكشف الأمني وقت افتتاحه فى ٢٣/٥/ ٢٠٠٧ و تم تحديثها فى ٢٠١٧

فى الجدول رقم (١) يتضح تطور الحركة الجوية لعدد الطائرات و عدد الركاب فى مطار شرم الشيخ الدولي منذ عام ٢٠٠٧

جدول رقم (١)

ركاب	طائرات	العام
٦٤٢٤٨٥١	٤٧٦٩٩	٢٠٠٧

٧٧٥٨٨٥٩	٥٩٢٦٤	٢٠٠٨
٧٤٣٠٩٤٠	٥٦١٨٠	٢٠٠٩
٨٦٩٣٩٩٠	٦٤٣٣٦	٢٠١٠
٥٤٧٦٣٨٨	٤٢٧٠٤	٢٠١١
٦٦٢٥١٥٣	٤٧٤٩٣	٢٠١٢
٥٩٥٣٠٣٤	٤٣٣٧٠	٢٠١٣
٦٢٣٩٠٢١	٤٣٨٥٧	٢٠١٤
٥٧٦٨٥٥٢	٤٢٤٥٦	٢٠١٥
١٧٥٦٥٥٤	١٩٣٩٨	٢٠١٦
٢٩٨٥٠٣٥	٢٥٩٧٣	٢٠١٧
٢٩٨٥٠٣٥	٣٥٥٢٣	٢٠١٨
٥٨٩١٣٣١	٥٨٨٨٠	٢٠١٩
٢٠٣٦٧٢٦	١٣٥٦٢	٢٠٢٠
٤٥٦١٥١٩	٣٠٦٧٨	٢٠٢١

المصدر: تقارير غير منشورة إدارة مطار شرم الشيخ، ٢٠٢٢

ثانياً: مفهوم أمن الطيران المدني

تم تعريف أمن الطيران المدني كما جاء في الملحق السابع عشر لاتفاقية الطيران المدني الدولي (الأمن) الطبعة الحادية عشر مارس ٢٠٢٠

"حماية الطيران المدني من أفعال التدخل غير المشروع ويتحقق ذلك بتوليفة من الاجراءات والموارد البشرية والمادية"

• مفهوم أفعال التدخل غير المشروع:

هي أفعال أو محاولات تعرض سلامة الطيران المدني والنقل الجوي للخطر، مثل ما يلي:

- ١- الاستيلاء غير المشروع على الطائرات أثناء طيرانها.
- ٢- الاستيلاء غير المشروع على الطائرات على الأرض.
- ٣- أخذ الرهائن على متن الطائرات أو فى المطارات.
- ٤- الدخول عنوة على متن طائرة أو فى مطار أو فى مبنى لتجهيزات الطيران.
- ٥- ادخال سلاح أو جهاز خطر أو مادة خطيرة على متن طائرة أو فى المطار بنية استعمالها لأغراض إجرامية.
- ٦- توصيل معلومات كاذبة من شأنها أن تعرض للخطر سلامة الطائرة أثناء الطيران أو على الأرض، أو سلامة الركاب أو الطاقم أو أفراد الخدمة الأرضية أو الجمهور العام فى مطار أو فى مبنى لتجهيزات الطيران المدني.

و يعرف الكشف الأمني — تطبيق وسائل فنية أو وسائل أخرى يقصد بها تحديد و/أو كشف وجود أسلحة أو متفجرات أو أجهزة خطيرة أخرى أو أشياء أو مواد قد تستخدم لارتكاب أحد أفعال التدخل غير المشروع.

ثالثا مجالات قياس الأداء فى المطارات:

ينبغي أن تختار المطارات مجالات القياس التي تركز على تحسين ما هو مهم، وبالنسبة للعديد من المطارات تعتبر زيادة عدد عمليات الطائرات أمرا لا بد منه، وبالنسبة للمطارات الأخرى يشكل الحد من ازدحام المطارات وعمليات التأخير هدفاً ملحوظاً، ويمكن أن تسري مقاييس الأداء على جميع جوانب المطار، ولا تقتصر على عملياته المتعلقة بمنطقة التحركات المراقبة والمنطقة المفتوحة للجمهور فحسب، بل وأيضا لسلامته وأمنه وممارساته التجارية، فإجراء تقييم حاسم لعمليات المطار يمكن أن يتيح معلومات مهمة عن الحركة الآمنة والفعالة للركاب والبضائع المنقولة جوا، ومهما يكن الهدف المتوخى، يتعين على مديري المطارات أن يختاروا ضمن مجالات الأداء في مساعيهم الرامية لتحقيق هذا الهدف مع مواصلة تحقيق عدد من الأهداف الثانوية الأخرى (أحمد و الإبراهيمي، ٢٠١٢).

و مقياس الأداء المادى لها عدة طرق، منها دراسة جودة الخدمات و إستعمال تسهيلات المطار، و الأداء البيئى للمطار، ويمكن قياسها إحصائيا و تشمل مسافات المشى و كاونترات الشركات أو قياس كفيى مثل النظافة و جودة الخدمة و يسأل عنه شركات الطيران و الركاب و المستأجرين، و هى الأكثر إستخداما فى تطبيقات النمذجة، إن مقياس المدخلات و المخرجات غير مفضل فى مجال أعمال المطارات، و يمكن تحديد المقياس الأفضل طبقا لأهداف المطار. (Graham, ٢٠١٤)

و فيما يخص المطار يتضمن قياس الأداء قياس الكفاءة الاقتصادية والتي تشير الى ضمان استخدام الموارد بالطريقة الأكثر فعالية، ويتم وضع تلك القدرة على استخدام أعلى مستوى له قيمة، ويتم مراعاة أن الاستثمارات فى احتياجات العملاء تحقق أقصى قدر من المنافع؛ فضلا عن قياس جودة الخدمة أي ضمان تماشي مستوى الخدمة مع احتياجات العملاء و الالتزامات القانونية، و لقياس وفهم وتحسين أداء المطار فهناك عدة مؤشرات (مقاييس) تتراوح بين إدارة المدارج، وفهم تأثير الإجراءات التشغيلية وإدارة القدرة على التأخير والمرونة التشغيلية، إلى الاستفادة المثلى من العمليات الأرضية، بما فى ذلك إدارة السلامة والفحص الأمني للركاب، وأنظمة الأمتعة

(ACRP, REPORT, ٢٠١٠, ١٩)، فضلا عن مؤشرات الأداء الأخرى مثل حالة الطرق المؤدية للصالة وخدمات المواقف، وخدمة نقل الأمتعة ومدى رضى جمهور المسافرين عن مستويات خدمة إنهاء إجراءات السفر، وفترة الانتظار في طابور التفتيش الأمني قبل إنهاء إجراءات السفر، ومدى كفاية شاشات معلومات الرحلات، وعن بعض المرافق العامة وخدمة الطعام والتجزئة وبعض المعلومات عن المطارات.

توجد ثلاث فئات من المقاييس المرتبطة بالأداء Doc ICAO (٢٠١٣, ٩٥٦٢) وهي المدخلات والمخرجات والنواتج، وتسجل مقاييس المدخلات الموارد، من قبيل الموظفين والتسهيلات والخدمات المشتره المستخدمة لتحقيق مخرجات المطار، وتمثل مقاييس المخرجات القدرة المقدمة وكميات الخدمات المنتجة، وتنطوي المخرجات على البعد الكمي والبعد النوعي، ومن الأمثلة على قياس المخرجات عدد حركات الطائرة خلال فترة زمنية محددة، وتصف المقاييس التي تقوم على النواتج التطور أو النجاح في تحقيق هدف ما، فمثلا الحد من عدد أو معدل حوادث الطائرات من سنة لأخرى، أو خفض تكلفة الخدمة للطائرة الواحدة بالنسبة للمطار، أو الحد من متوسط تأخر الطائرات.

توقعات عملاء المطار:

عملاء المطار هم (العاملون و شركات الطيران، و المستأجرون، و الملاك، و الركاب، و المودعون، و المستقبلون، و غيرهم الكثير ممن يستخدمون ما يقدمه المطار من خدمات وتسهيلات)، و من أهم الخدمات التى يتوقعها عملاء المطارات من (ركاب - شركات طيران) ما جاء فى جدول رقم (٢) (Gillen& Morrison،٢٠٠٥)

جدول رقم (٢)

م	من وجهة نظر الركاب	من وجهة نظر شركات الطيران
١	منافذ دخول وخروج سهلة للطرق و السكك الحديدية	خطة رئيسة لتعظيم المواقع، و توسيع منظم و منسق.
٢	مسافات مشى قصيرة	إعداد ممر الإقلاع بما يسمح بتوسيع ساحات الإنتظار .
٣	هندسة معمارية جذابة ذات بهجة و جو مريح للإسترخاء .	إعداد ممر الإقلاع بحيث تقل مسافات الدروج
٤	صفوف إنتظار قصيرة لإنهاء إجراءات الأمن، و الجوزات، و اجمارك .	إعداد ساحات الإنتظار بحيث تسهل مناورة الطائرات و أجهزة و معدات الخدمات الأرضية .
٥	طائرات جيدة الأداء من حيث إنجاز الإقلاع فى مواعيده المحددة	محطات وقوف نهائية توازن بين الهندسة المعمارية، وكفاءة التشغيل بإتاحة المساحات المناسبة .

**تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء
بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي**

٦	سرعة تسلم الأمتعة، و الحقايب و و فرة عربات يد حمل الحقايب .	محطات نهائية تسمح بإستخدام كبارى تتحمل نسبة ٩٠% من الركاب.
٧	علامات إرشادية واضحة ومختصرة .	محطات نهائية ذات كفاءة فى تفريغ و شحن الأمتعة.
٨	تشكيلة جيدة من تجارة التجزئة.	وجود تسوق متميز بالمطار.
٩	ساحات إنتظار جذابة ومريحة.	رسوم إستخدام و خدمات عادلة و معقولة.
١٠	انتقاء جيد لمنشآت تناول أطعمة متنوعة بأسعار معقولة.	قيادة مطار ترى أهمية التعاون المتبادل مع المنتفعين بخدمات المطار.

و تعد الخدمات المقدمة فى المطار جزءا "من نظام إدارة الجودة الشاملة التى لن تتحقق إلا بتكليف وتفاعل الأطقم المتعددة بالمطار، و ببيت روح الفريق الواحد، و كذلك تناسق الأنظمة المختلفة، مما يؤدى إلى استكمال منظومة العمل، و تحسين المنتج، و الإبداع، و السرعة، و أخيرا رضا و ثقة و قناعة عملاء المطار (Graham، ٢٠١٤)

• مفهوم الرضاء :

عرفها Kotler and Armstrong (٢٠١٣) " شعور العميل الناتج عن المقارنة بين خصائص المنتج مع توقعاته " من خلال التعريف السابق يستنتج أن الرضاء عبارة عن شعور وإحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء السلعة أو الخدمة المدركة وتوقعات العميل، وبذلك يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات:

- أ- الأداء ← التوقعات ← الجيدة العميل
غير راض.
- ب- الأداء ← التوقعات ← الجيدة العميل
راض.
- ج - الأداء ← التوقعات ← الجيدة العالية العميل
راض جدا.

وبذلك فإن المستويات العالية من الجودة تخلق نوعا من الإرتباط العاطفي بين العميل والمؤسسة، وبالتالي يخلق هذا الإرتباط الولاء والوفاء للمؤسسة، فالجودة تعتبر مصدرا للميزة التنافسية للمؤسسة لأنها تسمح بإرضاء العميل و زيادة درجة الولاء لدى العميل و زيادة ربحية المؤسسة على المدى المتوسط والطويل.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :



الشكل رقم (١) حلقة من الجودة إلى الربح المصدر: Hermel، ٢٠٠٢

تجربة الانتظار

يتشكل خط الانتظار عندما تكون الخدمات الحالية التي يوفرها مرفق الخدمة أقل من الطلب على الخدمات ، مما يؤدي بطبيعة الحال إلى نظام انتظار.

يكون تصور العميل لوقت الانتظار متغيرًا وبالتالي يصبح أكثر أهمية من وقت الانتظار الفعلي نفسه ، وسيؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على رضا العملاء أو تقييم الخدمة. في إدارة الخدمة ، غالبًا ما يُنظر إلى انتظار العملاء على أنه تجربة سلبية وبالتالي فإن وقت الخمول أو عدم الانشغال يجعل العملاء يشعرون أن وقت الانتظار أطول ويزيد من المشاعر السلبية (Diaz and Ruiz ٢٠٠٢) ، وتعرف هذه المشاعر باسم تصور الانتظار (Naumann and Miles ٢٠٠١).

الدراسة الميدانية

المتغيرات و أساليب القياس:

المتغير المستقل (الاجراءات الأمنية)، و رضا العملاء بمطار شرم الشيخ كمتغير تابع.

تم إجراء العديد من العمليات الإحصائية على البيانات بما يتناسب مع أهداف وفرضيات الدراسة، والتي تضمنت ما يلي:

صدق أداء الدراسة :

المقصود هنا بصدق الدراسة هو أن تؤدي وتقيس أسئلة الإستهيبان ما وضع لقياسه فعلاً ، ويقصد بالصدق أيضا وضوح إستمارة الإستهيبان وفقراتها ومفرداتها وأن تكون مفهومة لمن سوف يشملهم إستمارة الإستهيبان، وكذلك تكون صالحة للتحليل الإحصائي، وللتأكد من صدق إستمارة الإستهيبان قام الباحثان بإستخدام طريقتين :

أ- الصدق الإداري الظاهري (الصدق) :

للتحقق من مدى فعالية الإستمارة حول مناسبة فقرات الإستهيبان، ومدى انتماء الفقرات إلى كل مجال من مجالات الإستهيبان وتحقيق الهدف من الدراسة ولدقة قياسها لما وضعت من أجله، وكذلك قدرة الأدوات المستخدمة في البحث على قياس المقصود من قياسه .

ب- صدق ثبات أداة الدراسة (الثبات) :

ويقصد به (الإتساق الداخلي) بحيث تكون كل فقرة من إستمارة الإستهيبان متنسقة مع المجال الذي تنتمي إليه الفقرة ، وقد قام الدارس بإستخدام حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات في إستمارة الإستهيبان عن طريق إستخدام معامل (ألفا كرونباخ) (Zikmund, ١٩٩٧) تم إجراء اختبار كرنباخ ألفا

لقياس صدق الاداة باستخدام البرنامج الإحصائي الجديد (JASP.٨.٤.٥) اصدار نوفمبر ٢٠١٧ و الذى يتميز بقياس جديد هو McDonald's الذى يقيس الثبات و الإعتمادية بدقة أكبر و يتميز بأنه مجانى و أكثر سهولة و متعة فى الإستخدام، وقد وجد أن معامل الثبات للإستمارة ٠.٩٦٧ و الصدق ٠.٩٨ و الصدق هو الجزر التربيعى لمعامل الثبات .

جدول (٣)
مقياس الثبات والإعتمادية

N of Items	McDonald's ω	Cronbach's Alpha
٤٢٠	٠.٩٢٠	٠.٩٢١

و بذلك يتضح أن الإستمارة شديدة الثبات لأنها أعلى من ٨٠. (Carmines & Zeller, ١٩٨٣) ، و تشير المعلومات في الجدول السابق رقم (٣) إلى قيم معامل الثبات (ماكدونالدز)، و تظهر أنها جيدة (حيث وصلت إلى ٠.٩٢٠)، مما يدل على أن إستمارة الإستقصاء تتسم بدرجة عالية من الثبات والصدق بما يمكن من تطبيقها على عينة الدراسة بدرجة كبيرة من الثقة.

استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لتحديد خصائص مفردات العينة من خلال استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

استخدام أساليب التحليل الإحصائي الاستدلالي لاختبار فروض الدراسة وهي:

مستوى المعنوية Level of Significance ، وهي نسبة احتمال الوقوع في خطأ في الاختبار، وقد اعتمدت الدراسة على مستوى معنوية بمقدار (5%) وتعني التأكد من نتيجة الاختبار المطبق بنسبة 95%.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة الميدانية فى سبيل اختبار صحة فروض الدراسة على توزيع عدد من 450 استمارة استبيان موجهة للركاب بمطار شرم الشيخ الدولي فى شهر نوفمبر سنة 2021 من خلال شركات السياحة بعد تحويلها رقمياً بواسطة تطبيق جوجل درايف، و تم جمع 420 استمارة صحيحة بنسبة ردود 93%، و كذلك عقد بعض المقابلات الشخصية مع عدد من مديري الشركات السياحية و شركات الطيران و وكلاء شركات الطيران العاملة بالمطار للتعرف على رأى العملاء و شركاء العمل للاستفسار عن رأيهم

فى مستوى الخدمات التى تقدم لهم فى مطار شرم الشيخ الدولى و مقترحاتهم لتطوير هذه الخدمات.

أولاً: تحليل البيانات الشخصية بالركاب

جدول رقم (٤) توزيع المسافرين طبقاً للنوع

النسبة	التكرار	الجنس
٤٠.٧	١٧١	ذكر
٥٩.٣	٢٤٩	أنثى
١٠٠	٤٢٠	الإجمالي

يتضح من جدول رقم (٤) أن نسبة الإقبال على مطار شرم الشيخ من الجنسين متقاربة حيث أن النسبة للذكور هي ٤٠.٧% من إجمالي العينة الصحيحة وهم ٤٢٠ و نسبة الإناث ٥٩.٣% .

جدول رقم (٥) توزيع المسافرين طبقاً لعدد مستوى تعليمي

النسبة	التكرار	أعلى مستوى تعليمي
٨	٣٣	أقل من خريج المدرسة الثانوية
٥٦	٢٣٧	خريج مدرسة ثانوية
٣٠	١٢٧	أربع سنوات درجة جامعية

تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء
بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي

٦	٢٣	درجة الدراسات العليا
---	----	----------------------

يشير الجدول رقم (٥) أن الغالبية من رواد شرم الشيخ من الحاصلين على تعليم متوسط بنسبة ٥٦% و تليها شريحة التعليم العالى بنسبة ٣٠% و نسبة ٨ % تغلیم أقل من الثانوى و أخيرا نسبة ٦% من الحاصلين على دراسات عليا.

جدول رقم (٦) توزيع المسافرين طبقا لعدد مرات السفر.

النسبة	التكرار	عدد مرات السفر
٦٧.٦	٢٨٤	من ١ : ٣ زيارات
٨.٥	٣٦	من ٤ : ٦ زيارات
٢٣.٩	١٠٠	أكثر من ٦ زيارات
١٠٠	٤٢٠	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (٦) أن المسافرين عن طريق مطار شرم الشيخ الدولى الأكثر معدلا هو السفر من مرة إلى ثلاث مرات بنسبة ٦٧.٦ % فى حين بلغ عدد مرات السفر أكثر ٦ مرات نسبة ٢٣,٩% و تليها الثالثة نسبة ٨,٥ % لعدد مرات السفر من ٦:٤ مرات و يمكن الاستفادة من خبرات المسافرين لمعرفة

مستوى جودة خدمة معينة لما لهم من خبرات مكتسبة عن طريق تكرار السفر فى مطارات مختلفة.

جدول رقم (٧) توزيع المسافرين طبقا للسبب الرئيسى للسفر.

النسبة	التكرار	السبب الرئيسى للسفر
٠.٤	٢	العمل
٩٨.٩	٤١٥	الترفيه
.٧	٣	أسباب أخرى
١٠٠	٤٢٠	الإجمالى

يشير الجدول رقم (٧) إلى أن إقبال المسافرين على مطار شرم الشيخ كان فى المقام الأول للترفيه و قضاء الإجازات حيث بلغت نحو ٩٨.٩% و بسبب العمل نسبة ٠.٤ % من إجمالي العينة العشوائية، و يدل ذلك على أهمية مدينة شرم الشيخ كمقصد سياحى متميز.

جدول رقم (٨) توزيع المسافرين طبقا لمعيار الجنسية

النسبة	التكرار	الجنسية
٤١	١٧٢	روسي

**تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء
بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي**

٢٥	١٠٥	أوكراني
٨	٣٤	مصري
٤	١٧	كزاخستاني
٢٢	٩٢	أخرى
١٠٠	٤٢٠	الإجمالي

يتضح من الجدول رقم (٨) أن غالبية المسافرين عن طريق مطار شرم الشيخ من الجنسية الروسية بنسبة ٤١% يليها الأوكراني بنسبة ٢٥% ثم المصريين بنسبة ٨% ثم الجنسية الكازاخستانية بنسبة ٤% و أخيرا جنسيات أخرى بنسبة ٢٢% من حجم العينة فى فترة الاستقصاء .

جدول رقم (٩) الدخل السنوي

النسبة	التكرار	إجمالي الدخل السنوي بالدولار
١١	٤٦	أقل من ١٥٠٠٠
٥٣	٢٢٣	من ١٥٠٠٠ : ٣٠٠٠٠
٢٩	١٢١	من ٣١٠٠٠ : ٥٠٠٠٠
٧	٣٠	أكثر من ٥١٠٠٠

يتضح من جدول رقم (٩) أن متوسط دخل غالبية الركاب من الطبقة الوسطى و يتفق هذا الجدول مع الجدول رقم (٤) الخاص

بمستوى التعليم حيث أن نسبة ٥٣% من رواد مطار شرم الشيخ دخلها من ١٥٠٠٠ : ٣٠٠٠٠ دولار، ثم تأتي الشريحة الثانية و دخلها من ٣١٠٠٠ : ٥٠٠٠٠ و ثالثا أقل من ١٥٠٠٠ و أخيرا توجد شريحة ذو دخل عالي بنسبة ٧% و هذا التنوع يؤكد على ضرورة الالتزام بتقديم خدمات بجودة عالية تناسب أعلى الفئات وعدم تمييز العملاء و تقديم خدمة سيئة لهم بدعوى أنهم من طبقات أقل من المتوسط كما جاء فى الملاحظات الميدانية للباحثين.

جدول رقم (١٠) اختيار الفرز العشوائى

النسبة	التكرار	إجراء فحص إضافي
٢٦	١٠٩	١ (نعم)
٧٤	٣١١	٢ (لا)

يوضح الجدول رقم (١٠) أن نسبة ٢٦ % تم فحصهم فحص

شعوائى و هذه النسبة قريبة من النسبة المتفق عليها و هى ٢٥

% مما يشير الى فاعلية الاجراءات الامنية و مطابقتها للوائح و

البرامج الامنية.

تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء
بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي

ثانيا: تحليل رأى و رضا الركاب عن الاجراءات الأمنية

جدول رقم (١١) رأى و رضا الركاب عن الاجراءات الأمنية

الإحراف المعيارى	المتوسط	رأى و رضا الركاب عن
٠,٩٧	١,٩	تجربة التفتيش
٠,٩١	١,٨	مدة التفتيش
٠,٨٣	١,٨	سلوك موظف الأمن
٠,٨٦	٣,٨	أداء موظفي الأمن المهني
٠,٩٤	٣,٩	الثقة فى المعدات المستخدمة لفحص الحقائب المفحوصة
٠,٨٢	٣,٨	الثقة فى المعدات المستخدمة في فحص الركاب وحقائب اليد
٠,٩٢	١,٦	مدة الانتظار المتوقع

مقياس ليكرت :

(٥.٠٠-٤.٢١) ممتاز / (٤.٢٠-٣.٤١) جيد جدا / (٣.٤٠-٢.٦١) جيد /

(٢.٦٠-١.٨١) متوسط

(١.٨٠-١.٠٠) ضعيف /

يوضح جدول رقم (١١) أن هناك تطابق بين آراء الركاب و مديري شركات الطيران و السياحة و العاملين في المطار من طول طوابير التفتيش و مدة التفتيش و عدم الرضا عن سلوك بعض موظفي الأمن و كذلك عدم رضا عن مدة الانتظار لكن أغلب العملاء من الركاب و الشركات راضيين عن أداء موظفي الأمن المهني و المعدات المستخدمة في فحص الحقائب و الركاب و حقائب اليد

جدول رقم (١٢)

٢.٨	متوسط رأى و رضا الركاب عن الفحص الأمنى عامة
-----	--

يشير الجدول رقم ١٢ الى - بدرجة جيد و هى درجة مطمئنة و يمكن رفع مستوى الخدمة لتصل لمستوى أعلى بتطوير

نتائج الدراسة:

- أهمية صناعة المطارات فى زيادة الدخل القومي بطرق مباشرة و غير مباشرة من خلال تقديم خدمة جيدة للركاب تترك انطباع جيد ليس فقط أثناء الوصول بل و السفر أيضاً، و تزيد رغبتهم فى الشراء.

تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة فى المطارات على رضا العملاء
بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي

- تبذل جهات الأمن مجهود كبير للغاية خاصة فى أوقات الذروة و ذلك بشهادة لجان دولية كثيرة زارت المطار، و رضا هذه اللجان و شركات الطيران الدولية عن المعدات و الأجهزة المستخدمة فى عمليات التفتيش، مما ساهم فى عودة السياحة الروسية لمدينة شرم الشيخ.
- شريحة كبيرة من المسافرين الى مدينة شرم الشيخ من روسيا و أوكرانيا تصل الى ٦٥ % و باقى الجنسيات تمثل ٣٥ %
- عدم رضا الركاب و كذلك مديري الشركات العاملة عن بعض عناصر جودة الاجراءات الأمنية مثل تجربة التفتيش و مدة التفتيش و سلوك موظف الأمن و مدة الانتظار المتوقع.
- ثقة الركاب و كل عملاء مطار شرم الشيخ فى موظفي الأمن و المعدات المستخدمة لفحص الحقائب المفحوصة و فى المعدات المستخدمة فى فحص الركاب وحقائب اليد

و فى الإجراءات الأمنية للنقل العابر (الترانزيت) بدرجة كبيرة.

- رضاء العملاء إجمالاً عن جودة الخدمات الأمنية بمطار شرم الشيخ بتقدير جيد.

التوصيات

- ادارة مطار شرم الشيخ يجب أن تنظم دورات فى خدمة العملاء و اللغة الانجليزية إجبارية لكل العاملين بمطار الشيخ و تعميمها على كل المطارات المصرية.
- زيادة عدد العاملين فى كل الادارات و الجهات العاملة فى مطار شرم الشيخ خاصة فى الصف الأمامي المتعامل مع العملاء.
- تنسيق جدول الطيران بشكل أكثر فعالية؛ من خلال تطبيق غرامات على شركات الطيران المخالفة لمواعيد الجدول الزمنى الصادر من المطار.

- إجبار شركات السياحة على تواجد مندوب الشركة مع الركاب حتى انتهاء إجراءات السفر و ختم جواز السفر.

المراجع

التقرير الإحصائي السنوي لمركز المعلومات بالشركة القابضة
للمطارات و الملاحة ٢٠١٩

الملحق السابع عشر لاتفاقية الطيران المدني الدولي (الأمن) الطبعة الحادية
عشر مارس ٢٠٢٠

الجزء ١٠٧ من التشريعات المصرية الخاصة بالطيران المدني (٢٠١٨)

ACRP REPORT ٥٥, Passenger Level of Service and Spatial
Planning for Airport Terminals, ٢٠١١.

Airport Development Reference Manual. ٩th edition.
International Air Transport Association, Montreal, Quebec,
Canada, ٢٠٠٤ Caves, R. E. and C. D. Pickard.

Alards-Tomalin, D., Andersons, T., Reich, T., Sakamoto, Y., Davie, R., Leboe- McGowan, J., Leboe-McGowan, L., ٢٠١٤. Airport security measures and their influence on enplanement intentions: responses from leisure travelers attending a Canadian university. *J. Air Transp. Manag.* ٣٧, ٦٠e٦٨.

Beck, M.J., Rose, J., Merkert, R., ٢٠١٦. Localized incidences of terrorism and their impact on perceived security of international air travel. In: ٩٥th Annual Meeting of the Transportation Research Board TRB, Washington, D.C., United States, ١٤th January ٢٠١٦.

Caves, R. E. and C. D. Pickard. The Satisfaction of Human Needs in Airport Passenger Terminals. In *Transport: Proceedings of the Institution of Civil Engineers*, Vol. ١٤٧, No. ١, ٢٠٠١, pp. ٩-١٥.

Cox, A., Prager, F., Rose, A., ٢٠١١. Transportation security and the role of resilience: a foundation for operational metrics. *Transp. Policy* ١٨, ٣٠٧e٣١٧.

[Diaz A. , Ruiz F. \(٢٠٠٢\) The consumer's reaction to delays in service. *International Journal of Service Industry Management* ١٣\(٢\): ١١٨-١٤٠.](#)

Gillen, David & Morrison, William G., ٢٠٠٥. "The economics of franchise contracts and airport policy," Journal of Air Transport Management, Elsevier, vol. ١١(١), pages ٤٣-٤٨.

Graham, A. (٢٠١٤). Managing airports: An international perspective (٤th ed.) New York, NY: Routledge. Leone, K., Liu, R., ٢٠١١. Improving airport security screening checkpoint operations in the US via paced system design. J. Air Transp. Manag. ١٧, ٦٢٤-٦٧

Güres , G., Demirer, H., Aldemir, S, ., Tayfur, L., Arslan, S., ٢٠١١. Safety perception of Turkish and European passengers in Turkish airports: a cross-nation comparison. Int. J. Bus. Manag. ٦ (٤), ٩٠٤-٩٩.

Kotler, Philip. & Gary Armstrong. Principle of Marketing, ١٥ the edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, ٢٠١٤, ١٥٠, ٢٣٣.

[Naumann S, Miles JA. Managing waiting patient's perceptions. The role of process control. J Manag Med. ٢٠٠١;١٥:٣٧٦-٣٨٦.](#)

Ringle, C., Sarstedt, M., Zimmermann, L., ٢٠١١. Customer satisfaction with commercial airlines: the role of perceived

safety and purpose of travel. J. Mark. Theory Pract. ١٩ (٤),
٤٥٩٤٤٧٢.

Tasci, A., Boylu, Y., ٢٠١٠. Cultural comparison of tourists' safety perception in relation to trip satisfaction. Int. J. Tour. Res. ١٢, ١٧٩٤١٩٢.

and [Blodgett, J.](#) (٢٠١٦), "Retrospective: [Wakefield, K.L.](#) the importance of servicescapes in leisure service settings", *Journal of Services Marketing*, Vol. ٣٠ No. ٧, pp. ٦٨٦-٦٩١. <https://doi.org/10.1108/JSM-08-2016-0291>