

دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية

-دراسة حالة مطار هواري بومدين بالجزائر العاصمة-

The Role of Time Management to Improving the Public Service Quality -
Houari Boumediene Airport in Algiers

سعيدي وفاء

المركز الجامعي مرسللي عبد الله تيبازة (الجزائر)

Wafasaidi92@gmail.com

أمينة بن جمعة

جامعة عباس لغرور خنشلة (الجزائر)

benamina86@gmail.com

المعلومات المقال	الملخص:
تاريخ الارسال: 2023/06/12	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال تطبيق مختلف الأساليب والتقنيات التي تمكن من إدارة الوقت بفعالية، الذي يساهم بدوره في الرفع من مستوى جودة الخدمة المقدمة، على مستوى مطار هواري بومدين بالجزائر العاصمة. من خلال استخدام المنهج الوصفي لوصف متغيرات الدراسة والتحليلي لتحليل الاستبيان المسترجع من مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة بالمطار. خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يعتبر نظام تقديم الخدمة في الوقت المناسب أحد أهم ركائز الجودة، وتساهم التكنولوجيات الحديثة والإدارة الفعالة للوقت من تقليل خطوط الانتظار بالمطار. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: زيادة الدعائم التكنولوجية ومراكز تقديم الخدمة وتكثيف الدورات التدريبية والتكوينية للموظفين بالمطار من شأنه أن يساهم في تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
تاريخ القبول: 2023/07/19	
الكلمات المفتاحية: ✓ إدارة الوقت; ✓ الجودة; ✓ الخدمة;	
Article info	Abstract :
Received 12/06/2023	<i>The aim of this study is to identify to what extent time management contributes in improving the public service quality, through applying various methods and techniques that enable effective time management which contributes, in turn, in increasing the level of the service quality provided in Houari Boumediene Airport, about used descriptive method for describe study variables and analytical And analytical to analyze the questionnaire received from the service provider and the service recipient at the airport. This study concluded a set of results the most important one: the system of service providing in appropriate time is one of its main quality pillars, technologies and successful management of time contribute in minimizing the queue at the airport, the study also concluded a set of recommendations the most important is: increasing technological props and service centers that contribute in improving the service delivering system and intensifying training courses It would be helpful providing service in time.</i>
Accepted 19/07/2023	
Keywords: ✓ Time Management. ✓ Quality : ✓ Service.	

. مقدمة:

يعتبر موضوع الوقت من الموضوعات الهامة في مختلف مجالات الإدارة، الذي لاق اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين والفكرين عبر مختلف الأزمنة، إذ نجد أن العديد من النظريات الكلاسيكية والحديثة تناولت أهمية الوقت وطرق تقييمه من عدة جوانب وسبل الاستفادة منه، نذكر على سبيل المثال نظرية الإدارة العلمية التي ربطت معيار الوقت بمعيار الحصول على الحوافز المادية في المنظمات الصناعية بقيادة المفكر الإداري فردريك تايلور الملقب بأبو الإدارة العلمية، وغيرها من النظريات كـنظرية العلاقات الإنسانية التي بدورها أولت اهتماما بالوقت من جانب تكوين العلاقات الاجتماعية في أوقات العمل وخارجه التي تساهم بدورها في خلق الجو الملائم للعمل، فالوقت يتخلل جميع الوظائف الإدارية فما من عمل يؤدي إلا وكان الوقت جزءا فيه ومنه، فضياعه يؤدي إلى خلل في الوظائف الإدارية والتي تنعكس سلبا بدورها على أداء المنظمة.

تكتسي الجودة أهمية كبيرة وهي أساس تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، فقد أصبحت التوجه الأساسي للعديد من المنظمات التي ترغب في خلق مكانة لها في السوق، تسعى من خلال ذلك إلى تقديم خدمات بجودة عالية، التي تلي احتياجات الزبون، الذي تختلف متطلباته حسب نوع القطاع الذي ينتمي إليه، حيث نجد أن القطاع العمومي الذي يوفر خدمات عمومية مجانية أو بمقابل أصبح يهتم هو بدوره بتحسين جودة خدماته بالرغم من أن ذلك يشكل أمرا أكثر صعوبة وتعقيدا من القطاع الخاص، فتتجه المنظمات العمومية نحو تطوير وتعديل نظام تقديم الخدمة، الذي يتطور بتطور حاجيات المواطن، فبعد أن كان المواطن هم الوحيد الحصول على الخدمة العمومية لتلبية متطلباته، أصبحت من ضرورياته حصوله على الخدمة في الوقت المناسب؛ لذا لا بد من محاولة إعادة النظر والتركيز على دور وأهمية الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية.

إن قطاع النقل الخاص بالمجال الجوي يعتبر أحد القطاعات التي تبرز فيها الأهمية الكبيرة للوقت ومدى فعاليته والذي بدوره ينعكس على مستوى جودة الخدمات المقدمة، والتي تظهر في المطارات الدولية كمطار هواري بومدين بالجزائر العاصمة الذي يؤثر وتتأثر جودة خدماته بالإدارة الفعالة للوقت، والتي يمكن التعرف عليها من خلال المعلومات المستقاة من إجابات مقدمي الخدمة ومتلقيها.

- طرح إشكالية الدراسة:

لوقت أهمية كبيرة وقيمة اقتصادية يساعد استغلاله بطرق سليمة تؤدي إلى سهولة تحقيق الأهداف المنشودة، وأصبح توفير واستغلال الوقت في معظم الأنظمة الإدارية بما فيها منظمات النقل الجوي أهم المعايير لتحسين جودة خدماتها، من هنا تظهر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية؟

وبناء على المشكلة البحثية المطروحة يمكن تسطير أهم التساؤلات الفرعية لهذه الدراسة:

- ❖ ما المقصود بإدارة الوقت، وماهي علاقة الوقت بالوظائف الإدارية؟
- ❖ ما المقصود بجودة الخدمة العمومية، وماهي متطلبات تحقيق الجودة في القطاع العمومي؟
- ❖ هل يهتم مطار هواري بومدين الدولي بإدارة الوقت كأسلوب لتحسين جودة الخدمة العمومية؟

- فرضيات الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحسين البناء النظري من خلال التحقق من صحة الفرضيات التالية:

- ❖ تعتبر إدارة الوقت المحور الرئيسي التي تقوم عليه جميع وظائف المنظمة؛
- ❖ تعتبر جودة الخدمة العمومية الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة، التي يتم تحقيقها من خلال دراسة مختلف الأبعاد التي تمكن من معرفة مختلف الانحرافات ومن ثم تصحيحها؛
- ❖ يعتمد المطار الدولي هواري بومدين في تقديم خدماته على تطبيق أسلوب الإدارة الفعالة للوقت.

- أهمية الدراسة

تندرج أهمية هذه الدراسة في محاولة توضيح أثر إدارة الوقت على جودة الخدمات العمومية، ودورها في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال تبني مختلف السبل التي تساعد في التقليل من مضيعات الوقت، التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة.

- منهج الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة قد تم استخدام المنهج الوصفي للإجابة على أسئلة الدراسة، في الإطار النظري من الدراسة، والمنهج التحليلي، من خلال جمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة، باستخدام الاستبانة للتعرف على مدى مساهمة إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية، ثم معالجة هذه البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية .SPSS.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 إدارة الوقت:

أ- تعريف إدارة الوقت: تطرق العديد من الباحثين والمفكرين لتعريف إدارة الوقت التي يمكن إيجاز بعضها فيما يلي:

- إدارة الوقت هي إدارة الأنشطة والأعمال التي تؤدي في الوقت، وتعني الاستخدام الأمثل للوقت وللإمكانات المتوفرة وبطريقة تؤدي إلى تحقيق أهداف هامة، ومعرفة كيفية قضاء الوقت في زمن الحاضر، وتحليلها والتخطيط للاستفادة منه بشكل فعال في المستقبل (جغوب، 2016-2017، صفحة 137).

- كما عرفت على أنها عبارة عن توجيه القدرات الشخصية للأفراد وإعادة صياغتها لإنجاز العمل المطلوب في ضوء القواعد والنظم المعمول بها، ووفقا للزمن والوقت المحدد (بن حرمة و قطاف، 2023، الصفحات 19-34).

- إدارة الوقت هي علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت، واستثماره بشكل فعال تركز على التخطيط والتنظيم والتنسيق، التحفيز والمتابعة والاتصال وهي عملية كمية ونوعية في نفس الوقت (الصميدعي و مطر، 2022، صفحة 443).

- إن إدارة الوقت هي عبارة عن عملية مستمرة تتطلب توافر الرغبة في التطوير والتحسين والتحليل وإدارة الوقت ضرورية للنجاح وإعادة التحليل، والتخطيط، والمتابعة وهذا ما يؤكد بيتر داركر بقوله "إن الشخص الذي لا يستطيع إدارة وقته لا يستطيع إدارة شيء آخر، وأن المدير الذي يسعى إلى تحسين إدارته للوقت لا بد أن يمتلك القابلية على الالتزام، التحليل، التخطيط، المتابعة. (الكواز، 2007، صفحة 51).

من خلال التعاريف السابقة نجد أن تعريف الوقت يدمج ويمزج تعريف الإدارة ومهامها وأهدافها بالوقت، لذلك يمكن القول بأن إدارة الوقت هي: عبارة عن علم وفن يدرس ويوضح طرق وأهمية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في الوقت المناسب واستغلالها بشكل فعال مما يسهل ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

وتعتبر إدارة الوقت مهمة جدا لكل فرد وقائد في المؤسسة وتزداد هذه الأهمية كلما كان هؤلاء مبتكرين ومبدعين من خلال إدارتهم للوقت بشكل إبداعي حيث تم تعرف إدارة الوقت الإبداعي على أنه: الكفاءة في استثمار الوقت الذي يحتاج إليه المبتكرون والمبدعون في شتى عملياتهم الابتكارية والإبداعية، أو في حل الأزمات التي تعرقل التقدم (جغوب، 2016-2017، صفحة 151).

ب - أقسام الوقت: من خلال ما تم التطرق إليه أعلاه يمكن تقسيم الوقت إلى أربعة أقسام رئيسة هي: (الصفار، 2018، الصفحات 361-362).

- ❖ الوقت الإبداعي: وهو المخصص لعملية التفكير والتحليل والتخطيط المستقبلي، علاوة على تنظيم العمل وتقييم مستوى الإنجاز؛
 - ❖ الوقت التحضيري: يكون في الفترة الزمنية التحضيرية التي تسبق البدء في العمل، وقد يستغرق في جمع المعلومات أو الحقائق أو تجهيز المعدات أو القاعات وغيرها قبل البدء في التنفيذ؛
 - ❖ الوقت الإنتاجي: وهو الفترة الزمنية التي تستغرق في تنفيذ العمل، أي أنه نتيجة للفترتين السابقتين وثمرتهما، وهذا النوع ينقسم إلى قسمين: وقت الإنتاج العادي: أو المبرمج أو غير الطارئ، وقت الإنتاج غير العادي: أو غير المبرمج أو الطارئ.
 - ❖ الوقت غير المباشر أو العام: هو الوقت المخصص للقيام بنشاطات فرعية عامة، لها تأثيرها على مستقبل المنظمة وعلاقتها بالغير، كالمسئولية الاجتماعية، وحضور الندوات، وتلبية الدعوات، وافتتاح المؤسسات.
- ويقسم من وجهة نظر أخرى على أساس مدى التحكم فيه إلى:
- ❖ الوقت القابل للتحكم.
 - ❖ الوقت الغير قابل للتحكم.
- بشكل عام يمكن إيجاز أقسام الوقت في الشكل الموالي:

الشكل 1: أقسام الوقت



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مرجع: (الصفار، 2018، الصفحات 361-362).

ت - علاقة الوقت بالمهام الإدارية: حتى يتسنى للمؤسسة تعظيم منافعها والوصول للهدف المطلوب بأقل التكاليف وأفضل الطرق لابد لها من الإدارة الفعالة للوقت والاهتمام به في جميع العمليات الإدارية التي تقوم بها، والذي يمكن تحقيقه من خلال مايلي: (عيسى، 2011، الصفحات 206-207).

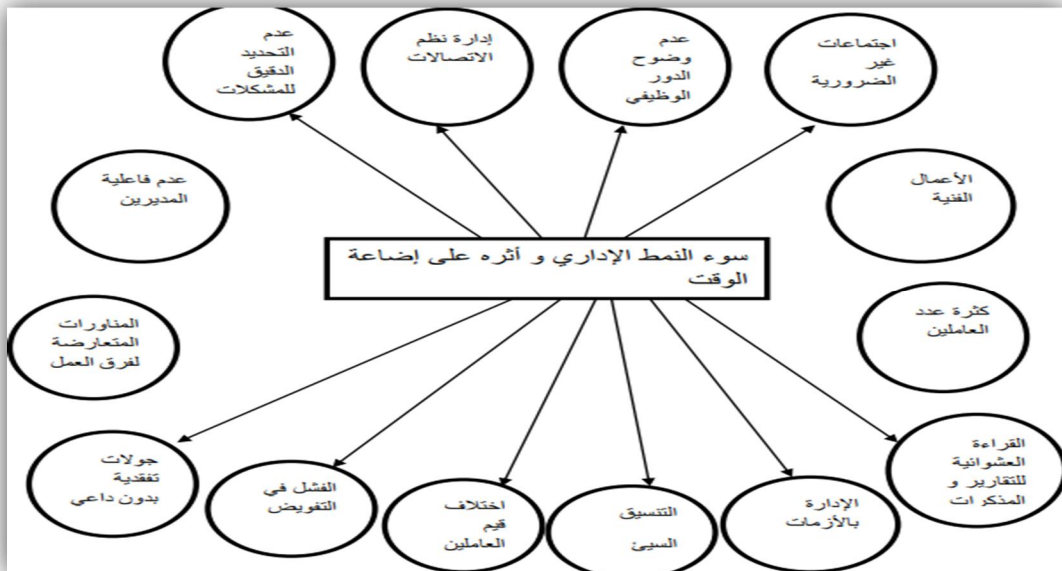
✓ **التخطيط:** هي البرمجة الزمنية للأهداف، والكيفية التي ينبغي أن ينفق فيها الوقت، وذلك بوضع جدول زمني مكتوب يتضمن قائمة بالأهداف والمهام المراد تحقيقها للوصول إلى الاستغلال الفعال للوقت.

✓ **التنظيم:** هي كيفية تنظيم المدير لوقته وبيئته حتى تصبح أكثر فاعلية في استخدام وقته، والقدرة على وضع جدول زمني يساعد على تحقيق الأهداف، وتحديد الأولويات، وضبط الوقت، والإقلال من الأعمال الروتينية، وتوزيع المقدار المتاح من الوقت على الأعمال المختلفة بالشكل الأمثل.

✓ **المتابعة:** هي عملية شاملة ومتكاملة لا من أجل النظرة العلاجية للأمور ولكن للوقاية من الرجوع إلى نقطة البداية، لتفعيل استغلال الوقت واستخدامه بشكل سليم وعملي، وذلك بقدرة المدير على توجيه أفراد المجتمع المدرسي، ومتابعة النتائج، وكشف المشاكل، وتعديل الخطة الموضوعية.

ث - **مضيعات الوقت وطرق تقليدها:** يعتبر الجدول الزمني للأهداف المراد تحقيقها من قبل المؤسسة الذي لا يتوافق مع آليات العمل والمعطيات والظروف المحيطة، والتحديد السيء لاحتياجات وموارد المؤسسة كتضخيم حجم العمالة مقارنة بالأعمال المطلوب إنجازها، والتحديد الغير دقيق للمشكلات الذي قد تنجم من القراءة العشوائية للتقارير، والأعمال الفنية الغير مهمة، وعدم الترتيب والتنظيم الفعال لموارد المؤسسة، وعقد الاجتماعات الغير ضرورية، والاتصال الغير الفعال الذي يعرقل إيصال وترجمة هدف المؤسسة، والقيادة الغير فعالة كالفشل في تفويض الشخص المناسب للقيادة، واتخاذ القرارات العشوائية خاصة أثناء الأزمات، وعدم مراقبة وتصحيح الانحرافات في الوقت المناسب أهم مضيعات الوقت في الإدارة التي تبعد المؤسسة عن مسارها الصحيح وهدفها المنشود. ويمكن تلخيص كل ما سبق في الشكل الموالي:

الشكل 2: مضيعات إدارة الوقت



المصدر: (صبرين، 2017-2018، صفحة 69).

التي يمكن معالجتها من خلال مجموعة من الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق ادارة فعالة للوقت منها: (صبرين، 2017-2018، صفحة 70)

- تنمية مهارات الإداريين والارتقاء بمهارات الاتصال؛
- تبسيط الأنظمة والإجراءات؛
- التحديد الواضح للمهام والسلطات والمسؤوليات؛
- وضع نظام دقيق للحوافز وبالتالي يحقق الموازنة بين حاجات وأهداف العاملين وأهداف المنظمة؛
- مراعاة الجدولة الزمنية الدقيقة للحفاظ وبرامج التعيين؛
- العمل على القضاء على بعض العادات الاجتماعية المتصلة بالزيارات المكتبية واستخدام الهاتف خارج إطار العمل؛
- وضع نظام رقابي فعال يربط عمليات تنفيذ المهام بمواقيت زمنية واضحة.

2.2 الجودة كمقاربة جديدة في الخدمة العمومية:

أ- تعريف جودة الخدمة العمومية: حسب معايير ISO 9000 (إصدار 2000) فالجودة عبارة عن: مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج أو نظام أو سيرورة ما على إرضاء متطلبات العملاء وباقي الأطراف المعنية. (حططاش، جوان 2017، صفحة 453) وتعرف الخدمة على أنها " عبارة عن أعمال ومعالجات كفاءة أو أداء يتضمن كل الأنشطة الاقتصادية، التي مخرجاتها ليست منتجات مادية مثل الصناعات الخدمية (الفنادق وخطوط الطيران)، والخدمة كمنتج (تكنولوجيا المعلومات والتعليم)، خدمة الزبائن (رعاية وبناء العلاقات مع الزبائن، والخدمات المشتقة (منتجات الكمبيوتر والبرمجيات). (الخالدي، 2012، صفحة 20). وتعرف الخدمة العمومية على أنها: تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات من طرف المنظمات والجهات الإدارية. (رحماني، 26-27 نوفمبر 2018، صفحة 05).

إذا يمكن تعريف جودة الخدمة العمومية بأنها: هي محاولة الدولة بمختلف قطاعاتها ومراكزها وفروعها تقديم متطلبات وحاجات ورغبات مواطنيها بالمستوى المطلوب الذي يحقق مستوى إشباع أقصى وأفضل، وقد تكون هذه المنتجات الخدمية بصورة مجانية كلية أو جزئية (مدعمة).

ب- مبررات تبني الجودة في الخدمة العمومية: تتمثل في: (ضريفي، 2016، صفحة 135)

- ❖ المنافسة وما تقتضيه خاصة في الخدمات العمومية التي تكلفها عدة مرافق عامة وخاصة في نفس الوقت، أو المرافق المسيرة في إطار عقود الامتياز؛
- ❖ رضى المرتفقين على الخدمة العمومية ومنه الوصول للرضى الاجتماعي المعبر عن نجاح السياسات العامة، وقياس رضى الزبون يكون من خلال: تقليل الوقت بين وقت طلب الخدمة وتقديمها الفعلي، تبسيط عملية تقديم الخدمة، التحسين المستمر للخدمة ولمناخ تقديم الخدمة العمومية، ضرورة وجود أعوان يعرفون التعامل مع الزبون؛
- ❖ إعادة الثقة للمواطن في المرافق العامة وفي سياسات الدولة وبذلك تحسین علاقته به، لأن الخدمات العمومية في الأخير هي حلقة الوصل بين الدولة والمواطن؛

- ❖ الجودة هي مطلب داخلي وخارجي من منطلق التقييمات الدورية لمنظمات دولية تنطلق من تقييم جودة الخدمات العمومية مثال ترتيب الجامعات أو المستشفيات يكون أهم معيار الجودة؛
- ❖ تحسين صورة الدولة تتطلب تحسين نوعية وجودة الخدمة العمومية، وقياس نجاح السياسات العمومية والبرامج يكون من خلال تقييم هذه القيمة "الجودة".

3. الطريقة والإجراءات:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي المطار والمسافرين بمطار هواري بومدين بالجزائر العاصمة، حيث تم توزيع 100 استمارة لفئة الموظفين، تم الحصول على (96) أي بنسبة استرجاع قدرها 96%، وبعد فحص الاستمارات تم استبعاد منها (07) وذلك لعدم إجابتهن عن كل الأسئلة، وبهذا يكون عدد الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي هو (79) من مجموع (100) أي بنسبة 79% وهي نسبة عالية للتحليل. بالنسبة للاستمارة الثانية (الخاصة بالمسافرين) تم الحصول على (88) من مجموع (100) موزعة؛ أي بنسبة استرجاع قدرها 88%، تم فحص الاستمارات التي حصلت فاستبعد منها (14)، وبهذا يكون عدد الاستمارات القابلة للتحليل الإحصائي هو (74) من مجموع (100) أي بنسبة 74% وهي نسبة عالية للتحليل.

2.3 أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي:

❖ أسلوب جمع البيانات: تم توزيع استمارتين، الاستمارة الأولى موجهة للموظفين: وهي تنقسم إلى جزئين: الجزء الأول يهدف إلى معرفة المعلومات الشخصية، الجزء الثاني: يهدف إلى معرفة دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية بمطار هواري بومدين. اشتمل هذا الاستبيان على "12" سؤال بما فيها البيانات العامة، وقد تمحورت الأسئلة في معظمها على كيفية إدارة الوقت لدى العامل، التقنيات التي يستخدمها العامل لتوفير وقت أداء الخدمة، بعض مضيعات وقت العامل التي تؤثر على تقديم الخدمة في الوقت المناسب، ومدى اهتمام المؤسسة بجودة الخدمات المقدمة للمسافر. والاستمارة الثانية موجهة للمسافرين: وهي تنقسم إلى جزئين: الجزء الأول يهدف إلى معرفة المعلومات الشخصية. الجزء الثاني: يهدف إلى معرفة دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية بمطار هواري بومدين. واشتمل هذا الاستبيان على "12" سؤال، وذلك لمعرفة آراء عينة من المسافرين من الخدمة العمومية المقدمة بالمطار، وكذا درجة الجودة في تقديم الخدمة من خلال حصول المسافر على الخدمة في الوقت المناسب، بالإضافة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة من قبل المسافر بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمة العمومية.

❖ أدوات التحليل الإحصائي: تم الاعتماد في معالجة البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتمت معالجة باستخدام التكرارات والنسب المئوية، لوصف خصائص عينة الدراسة.

3.3 تحليل نتائج الدراسة:

سيتم معالجة وتحليل بيانات الاستبيان الخاص بموضوع البحث لكل من مجتمعي الدراسة، بدءا بمجتمع العاملين ووصولاً لمجتمع المسافرين، وذلك من خلال مطلبين أساسيين المطلب الأول مخصص لمعالجة بيانات المجتمع الأول، أما المطلب الثاني فيسكون مخصص لمعالجة بيانات مجتمع الدراسة الثاني والمتمثل في عينة المسافرين.

أ- تحليل البيانات المتحصل عليها من الموظفين:

سيتم ذلك عن طريق تحليل البيانات المستقاة من أسئلة الاستمارة التي وجهت للعاملين، مع إدخال إجابات المقابلة التي أجريت مع بعض المسؤولين من شركة تسيير منشآت وخدمات المطار، وكذا من شركة الخطوط الجوية الجزائرية، وبعض القيادات في سلك الشرطة، باعتبار أن إدارة الوقت تخص وتضم الجميع.

ب- تحليل البيانات الشخصية: سنتطرق إلى تحليل كل من: العمر، المستوى العلمي، ومدة العمل بالمؤسسة (سنوات الخبرة) - العمر:

الجدول 1: توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
من 20 إلى 30	32	41%
من 31 إلى 40	27	34%
من 41 إلى 50	15	19%
من 50 فما فوق	5	6%
المجموع	79	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

يتضح من خلال هذا الجدول أن 32 مبحوثاً (عاملاً) تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (20-30) أي ما نسبته 41%، و27 مبحوثاً تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (31-40) أي بنسبة 34%، أما بالنسبة للفئة العمرية ما بين (41-50) سنة كانت نسبتها 19% ما يعادل 15 مبحوثاً، والأكثر من 50 سنة فقد تحصلت على نسبة 6%، أي بمعدل 6 مبحوثين، وبذلك نسجل انخفاضاً في نسبة العاملين الأكثر من 50 سنة، ما قد يرجع إلى حرص المطار على التوظيف المستمر لفئة الشباب، وهو ما تشير إليه النتيجة المتحصل عليها بالنسبة للفئتين العمريتين ما بين (20-30) سنة وما بين (31-40) سنة، وقد يكون تفسير ذلك أن العمل بالمطار يحتاج إلى جهد وحركة كبيرة، وبالتالي كان معظم العاملين في المطار شباب، وهذا نظراً لحاجة المطار لعاملين قادرين على العمل لساعات طويلة دون انقطاع، وعلى أفراد قادرين على مواكبة التطورات الحديثة.

- سنوات الخبرة:

الجدول 2: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	33	42%
من 5 إلى 10 سنوات	17	22%
من 10 إلى 15 سنوات	18	23%
من 15 فما فوق	11	14%
المجموع	79	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

تشير النسب المتحصل عليها في الجدول الخاص بسنوات الخبرة (الأقدمية) بأن الفئة الأقل من 5 سنوات قد تحصلت على النسبة الأكبر أي بنسبة 42%، بعدد تكرارات قدرها 33 تكراراً، وتليه فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22% وبعدد تكرارات قدره 17 تكراراً، وهو ما يعزز تفسير الباحثين لنتيجة الفئة العمرية التي أثبتت بأن غالبية العاملين شباب من جهة ومن جهة أخرى فإن خبراتهم في العمل قليلة نوعاً ما.

الجدول 3: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
3%	2	ابتدائي
15%	12	متوسط
20%	16	ثانوي
44%	35	جامعي
0%	0	جامعي مابعد التدرج
18%	14	مؤهل آخر
100%	79	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

نلاحظ من الجدول أعلاه انعدام الفئة المبحوثة للعاملين المتحصلين على دراسات ما بعد التدرج أي بنسبة 0%، ويمكن تفسير ذلك بأنه يعود لعدم تقديم هذه الفئة لطلبات التوظيف بحثا عن مناصب عليا في جهات أخرى، بالمقابل نجد ارتفاع ملحوظا في المستوى العلمي المقترن بالمؤهل الجامعي بنسبة 44%، ونسبة 20% من موظفي المطار مستواهم ثانوي سواء من النظام القديم أو الجديد، وهذه النسب منطقية فهي تتماشى مع الوظائف المتعددة على مستوى المطار، وكذا ما نسبته 18% المتحصلين على شهادات أو مؤهلات أخرى كالأطباء مثلا على مستوى مؤسسة "مرحبا" التابعة لشركة الخطوط الجوية الجزائرية التي مهمتها تنحصر في تقديم الخدمات الطبية، أما النسبتين 15% و 2% المتحصلين على شهادة المتوسط والابتدائي هذا راجع إلى توظيف الجيش الوطني والجمايكة لهذه الفئة.

ت- تحليل البيانات الخاصة بمتغيري الدراسة (إدارة الوقت، جودة الخدمة العمومية):

- هل يتوفر في مكان عملك إمكانيات متطورة من أجل تقديم الخدمات في الوقت المحدد؟

الجدول 4: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (4)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
91%	72	نعم
9%	7	لا
100%	79	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

من خلال نتائج الجدول نجد أن تقريبا كل أفراد العينة العاملين على مستوى المطار يعتمدون في عملهم على الأجهزة ذات التكنولوجيا الحديثة، وهذا ما تعكسه النسبة التي تحصلت عليها الإجابة "نعم" 91% وهي نسبة عالية جدا والمقدرة ب72 عامل، باعتبار أن هذا المطار هو مطار دولي، فهو يعتبر من بين المطارات التي تتبع المقاييس العالمية في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة، وهذا ما قد يعكس بالإيجاب على جودة الخدمة المقدمة في تسريع وقت تقديمها للخدمات، بالاعتماد على هذه التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة كقواعد البيانات والشبكات الاجتماعية وغيرها.

- هل توفر لك مؤسستك وسائل النقل التي تمكنك من الالتحاق بعملك في الوقت المناسب؟

الجدول 5: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (5)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
87%	69	نعم
13%	10	لا
100%	79	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

توضح إجابات العاملين أن 69 عامل أي بنسبة 87% من العاملين تتكفل المؤسسة بنقلهم، والتي توفرها شركة تسيير منشآت وخدمات مطار هواري بومدين SGCIA من مقر السكني إلى مكان العمل من 7 صباحاً إلى 16:30 مساءً، وما توفرها باقي الفروع الأخرى من المطار لوسائل النقل لموظفيها، مما يعزز وصول مقدم الخدمة إلى مكان عمله في الوقت المحدد مباشرة مهامه، أما فيما يخص 10 العاملين الباقين كانت إجاباتهم "لا" بنسبة 13% تسند إجاباتهم لعدم توفير مؤسستهم وسائل النقل للموظفين التي تقع مقر سكنهم في الأماكن البعيدة.

- هل ترى أن تضييع وقت المسافر راجع إلى:

الجدول 6: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (6):

النسبة المئوية (%)	التكرار	الإجابة
14%	11	نقص الوسائل والتجهيزات
11%	9	عدم كفاية مراكز الخدمة
18%	14	تعقد الإجراءات الإدارية
6%	5	التأخر التكنولوجي
23%	18	نقص التكوين ووعي الموظف
28%	22	أخرى
100%	79	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

تبين النسب المتحصل عليها الموضحة في هذا الجدول أن السبب الرئيسي في تضييع وقت المسافر هو ما حصل عليه خيار أخرى وهذا بنسبة 28% الممثل في 22 عامل، يعود إلى ترجيح أغلبية العاملين لهذا الخيار إلا أنهم يرون أن تضييع وقت المسافر هو ناتج عن تماطل بعض العمال عن أداء العمل أو عدم وصوله إلى المكان في الوقت المناسب للعمل، نتيجة للازدحام (خط الانتظار الطويل جداً) الذي يجده العامل أمامه حين وصوله للمطار، بحيث لا يتوفر التصميم الداخلي للمطار على جهة مخصصة لعبور الموظفين، الذي يؤدي ببعض الموظفين انتظار ساعة للإتحاف بمركز الخدمة وهذا ما يؤثر سلباً على المسافر، أما باقي النسب الأخرى ما بين 6% و 23% رجحوا على أنه يعود سبب تضييع المسافر بدرجة كبيرة نتيجة نقص تكوين الموظف ومن ثم نقص تكوين ووعي الموظف، فالشركات لا تقوم بالتكوين لكل موظفيها هذا نتيجة لعدد كبير جداً وباعتبار أن المطار هو ذو طبيعة اقتصادية فمصاريف التكوين يمكن أن تثقل كاهل هذه الشركات.

- هل تركز على منع المشاكل العمل قبل حدوثها بدلاً من حلها بعد وقوعها؟

الجدول 7: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (7)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
82%	65	نعم
18%	14	لا
100%	79	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

عادت أكبر نسبة لصالح الاختيار "نعم"، بنسبة قدرها 82% ما يعادل 65 تكرار، مقارنة بالخيار الثاني "لا" الذي حصل على نسبة 18% ما يعادل 14 تكرار، هذا ما يعكس أن اتخاذ القرار في حل المشكل قبل حدوثه يساهم في المحافظة على الوقت وعدم ضياعه، وتقليل الوقت المستغرق الذي يمكن يأخذه اتخاذ القرار متأخرا بشأن حل مشكل معين، مما يعكس إيجابا على جودة الخدمة المقدمة.

- هل هناك نظام اتصال الخاص بكم يضمن وصول المعلومة لكل موظفي المطار؟

الجدول 8: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (8)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
90%	71	نعم
10%	8	لا
100%	79	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن 90% من إجابات العاملين عادت للخيار نعم، ومن خلال هذه النسبة نستنتج أن وجود نظام اتصال لمختلف فروع المطار، مما يؤدي إلى متابعة كل أعمال شبكة المطار بصفة مباشرة دون التواجد الجسماني في أماكن متعددة، وأفضل مثال على ذلك لنظام الاتصال على مستوى الدرك الوطني التابع للمطار أو نظام الاتصال القائم بين شرطة الحدود، ونظام الاتصال بين المؤسسة الوطنية للملاحة الجوية والموظفين على مستوى طائرات الخطوط الجوية الذي يساهم في إيصال المسافرين في الوقت المناسب.

- هل يساهم تخطيطك لعملك في تقديم الخدمة في الوقت المناسب؟

الجدول 9: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (9)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
78%	62	نعم
22%	17	لا
100%	79	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

يبين الجدول أنه ما يعادل 62 عامل يقوم بالتخطيط لعمله وهذا وفقا لأولويات عمل معين دون الآخر، فتخطيط الموظف لعمله يجعله يقدم الخدمة في وقتها المناسب، فتخطيط المحكم لبعض الموظفين لشركة الخطوط الجوية الجزائرية لوقت وصول الطائرة لمكان معين يساهم في وصول المسافرين الى المكان المناسب في الوقت المناسب.

- في حالة تقادم أو تعطل أو نقص الأجهزة هل لديكم بدائل أخرى تمكنكم من متابعة أعمالكم في وقتها؟

الجدول 10: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (10)

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	62	78%
لا	17	22%
المجموع	79	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

من خلال الجدول نجد أن 62 عامل ما يعادل 78% من إجمالي الموظفين صرحوا بأن تقديم الخدمة لا يتوقف بتوقف أو نقص أو تعطل التجهيزات فال مطار الدولي يتوفر على مختلف البدائل من الوسائل والتجهيزات (الكاشف الآلي، أجهزة الكمبيوتر، ..) وتعود إجابات 22% من العمال إلى الخيار "لا" نتيجة إلى هناك وسائل أخرى لم يصل المطار لتوفير البدائل لها في الوقت المناسب كالمطارات (حالة العطل التقني) التابعة لشركة الخطوط الجوية الجزائرية.

- هل تحاول المؤسسة تقديم الخدمات كما يتوقعها الزبائن؟

الجدول 11: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (11)

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	71	90%
لا	8	10%
المجموع	79	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

من خلال تحليل الجدول يتضح لنا الاختيار "نعم" بنسبة قدرها 90%، باعتبار أن المطار هو مؤسسة عمومية اقتصادية فإغفال أي مؤسسة عن تقديم الخدمة بالجودة المتوقعة سيشكل لها تكلفة خاصة فيما يخص شركات الخطوط الجوية وكذا المنافسة القائمة بين شركات النقل الجوي، وشركة تسيير المطارات التي تحرص على جودة الخدمات المقدمة للمسافر رغم وضعها الاحتكاري، فهي تقوم بإجراء استبيانات لمعرفة مستوى جودة الخدمات المقدمة سنويا لأن سمعة المطار هي سمعة دولية هذا من ناحية، وبقية فروع المطار كالسلك العسكري هو دوما في خدمة المسافر فليسوا مخيرين فهم مجبرين تقديم الخدمة كما يردها المسافر.

- هل تأخذ المؤسسة شكاوي ومقترحات مسافريها بعين الاعتبار؟

الجدول 12: إجابات الموظفين لسؤال الاستبيان رقم (12)

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	66	84%
لا	13	16%
المجموع	79	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

يبين الجدول أغلبية العاملين أجابوا بنعم بنسبة قدرها 84%، تعود هذه النسبة المرتفعة إلى أنه هناك مصلحة خاصة على مستوى شركة تسيير خدمات ومنشآت المطارات تهتم بشكاوي المسافرين ويتم معالجتها بسرعة وتأخذ مقترحاتهم، كما توجد مصلحة أخرى مخصصة على مستوى الهيكل التنظيمي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية تعنى بشكاوي المسافرين خاصة فيما يتعلق بعدم تسلم البضائع ، وتستند إجابات العاملين 13 الباقين على أنه شركة الخطوط الجوية الجزائرية لا تأخذ شكاوي مسافريها

دور إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمة العمومية - دراسة حالة مطار هواري بومدين بالجزائر

بعين الاعتبار نتيجة لتماطلها في إرجاع الحقايب الضائعة في الوقت المناسب، وكذا التأخيرات المستمرة في مواعيد الإنطاق و الوصول، هذا ما يقلل من جودة الخدمة المقدمة.

ث- تحليل واستغلال البيانات المتحصل عليها من المسافرين.

سيتم من خلال مايلي تحليل البيانات المستقاة من أسئلة الاستمارة التي وجهت للمسافر لمعرفة وجهة نظر أو حكم المسافر عن الخدمات المقدمة بالمطار الدولي هواري بومدين.

- تحليل البيانات العامة للمسافرين:

سنتطرق إلى تحليل كل من: العمر، دواعي السفر أو الغرض منه.

- العمر:

الجدول 13: توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 20	2	3%
من 20 إلى 30	24	32%
من 31 إلى 40	16	22%
من 41 إلى 50	20	27%
من 50 فما فوق	12	16%
المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء البيانات المسترجعة.

يتضح من الجدول (13) أن 24 مبحوثا تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (20-30) أي بنسبة 32%، و 20 مبحوثا تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (41-50) أي بنسبة 27%، و 16 مبحوثا تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية (31-40) أي بنسبة 16%، أما بالنسبة للفئة العمرية (الأكثر من 60 سنة) فقد تحصلت على نسبة 16% أي بمعدل اثنا عشر مبحوثا، وأن مبحوثان (2) تقع أعمارهم ضمن الفئة الأقل من 20 سنة أي ما نسبته 3%.

- السفر لغرض:

الجدول 14: توزيع أفراد العينة حسب الغرض من السفر

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
عمل	28	38%
دراسة	9	12%
سياحة	14	19%
زيارة	15	20%
أخرى	8	11%
المجموع	74	100%

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء البيانات المسترجعة.

من خلال بيانات هذا الجدول نجد أن النسبة الأكبر من المسافرين يكون غرضهم من السفر هو العمل وهذا بنسبة 38%، فهنا للوقت أهمية كبيرة بنسبة أكبر عن باقي الأغراض الأخرى، تليها نسبة 20% من يسافرون لغرض الزيارة، والتي تليها نسبة 19% من يسافرون لغرض السياحة، أما من يسافرون لغرض الدراسة و أخرى كانت على التوالي 12% و 11%.

- هل يتوفر المطار على حواسيب كافية لتسريع إتمام إجراءات السفر مما يقلل من طوابير الانتظار؟

الجدول 15: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (3)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
66%	49	نعم
34%	25	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

يبين الجدول أن 49 من المسافرين أي ما نسبته 66% يرون أن المطار يتوفر على أجهزة حواسيب كافية لإتمام إجراءات السفر بسرعة، وهذا ما يعكس رضا المسافرين على الجوانب المادية التقنية في تقديم الخدمة، وما نسبته 34% كانت إجاباتهم "لا" وهذا ما يعكس عدم رضاهم خاصة إذا ما تعلق الأمر بالمسافرين الذين سبق لهم وأن تعرفوا على مطارات عالمية هذا من جهة، وكذا استناد إجاباتهم على أن هناك حواسيب ولكن لا تساهم في تقليص خطوط الانتظار، ربما يكون راجع إلى عدم كفاءة المستخدم، أو أن نوعية هذه الحواسيب لا تواكب التكنولوجيات الحديثة مما يطيل فترات الانتظار.

- هل يتم توجيهك من موظفي المطار بشكل جيد نحو خطوط الذهاب والإياب؟

الجدول 16: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (4)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
74%	55	نعم
20%	15	أحيانا
5%	04	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

نلاحظ أن المسافرين يتلقون التوجيهات اللازمة من موظفي المطار متى احتاجوا لذلك، وما يثبت ذلك هو حصول الخيار نعم على نسبة قدرها 74% (ما يعكس أن هناك استجابة عالية لمقدمي الخدمات بالمطار للمسافرين)، وهذا ما يوفر الجهد والوقت في بحث المسافر عن المعلومة. فأغلب المسافرين راضين عن مستوى الاستجابة التي يتلقونها من موظفي المطار الذي يساهم في تعزيز وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

- هل قاعات الانتظار مجهزة بشكل يجعلك مرتاحا وأنت تنتظر موعد رحلتك؟

الجدول 17: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (5)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
70%	52	نعم
20%	15	نوعا ما
9%	07	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ما نسبته 70% من العدد الإجمالي للعينة المسافرين كانت إجاباتهم "نعم" هذا ما يعكس جودة الخدمة العمومية من حيث مؤشر الملموسية التي تعتبر من أبعاد جودة الخدمة والذي يساهم بشكل أو بآخر في الرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة للمسافر.

- هل قاعات الانتظار مجهزة بشبكات الانترنت يمكنك من استثمار وقت الانتظار؟

الجدول 18: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (6)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
28%	21	نعم
72%	53	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة.

من خلال الجدول نلاحظ أن غالبية المسافرين اختاروا الخيار الاختيار "لا" بنسبة قدرها 72%، وهذا يفسر أن غالبية المسافرين لا يستفيدون من خدمات الشبكة الاجتماعية، لأنه ليتم الحصول على خدمات الشبكة لا بد من اقتنائها بأسعار باهظة بوقت استعمال قليل، وهذا ما يقلل من مدى اعتماد المطار على الانترنت سواء ليستفيد المسافر أو أن يستخدمه الموظف لتسريع وتيرة تقديم الخدمة.

- هل حدث وأن تم تأجيل أو إلغاء رحلتك لمشاكل تقنية بالمطار؟

الجدول 19: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (7)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
38%	28	نعم
62%	46	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة.

يبين الجدول أن ما نسبته 62% أي ما يعادل 46 مسافر لم تلغى أو تؤجل رحلتهم هذا ما يعكس التزام الخطوط الجوية الجزائرية بإصلاح أي عطل تقني لضمان وصول المسافر في الوقت المناسب، مقارنة مع نسبة 38% التي كانت إجاباتهم "نعم" الذي يعكس تدمرهم من عدم الالتحاق بالمكان المطلوب في الوقت المناسب، حيث الرحلات المزمع إنطاقها من المطار يصل مستوى التأخير بها كبيرا جدا، خاصة الرحلات الموجهة نحو قارة آسيا، الذي يساهم التأجيل موعدها عن ضياع أسبوع كامل لأن الرحلات المخصصة لها في الأسبوع مرة واحدة فقط، هذا ما قد يساهم في التقليل من جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الخطوط الجوية الجزائرية، الذي ينعكس بدوره على جودة الخدمات المقدمة بالمطار ككل.

- هل إجراءات تفتيش الأمتعة متعبة وتأخذ الكثير من وقتك؟

الجدول 20: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (8)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
34%	25	نعم
30%	22	نوعا ما
36%	27	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة.

يوضح الجدول أن المسافرين أجابوا ب "لا" بنسبة قدرها 36%، أي أن إجراءات التفتيش بالمطار غير متعبة ولا تأخذ الكثير من الوقت مقارنة بمطارات الدول الأخرى كمطار فرنسا مثلاً، فنسبة التفتيش بهذا المطار هي أعلى بكثير من مطار هوارى بومدين، وهذا ما يفسر عدم تضييع القسط الكبير من الوقت في تفتيش المسافرين.

- هل يتم استخدام التفتيش: اليدوي أم الآلي أم الإثنين معا.

الجدول 21: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (9)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
20%	15	اليدوي
15%	11	الآلي
65%	48	الائنين معا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة.

فتوضح إجابات المسافرين أن 48 مسافراً أي بنسبة 65% يرون أن إجراءات التفتيش تتم باستخدام كل من التفتيش اليدوي والآلي، هذا ما يفسر أن تخفيض الوقت المخصص للتفتيش يقل باستعمال التفتيش الآلي واليدوي معا، إذا يعتبر هو الأفضل من حيث توفير الوقت، هذا ما يعكس جودة الخدمات المقدمة من قبل أعوان الشرطة الذي ينعكس بدوره على جودة الخدمات للمطار ككل.

- هل إجراءات تسليم الأمتعة تأخذ الكثير من وقتك؟

الجدول 22: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (10)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
53%	39	نعم
43%	32	نوعاً ما
4%	3	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة.

أغلبية المسافرين أي 53% يرون أن إجراءات تسليم الأمتعة تأخذ الكثير من وقتهم، هذا ما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة، بالرغم من أن وقت تسليم الأمتعة وعدد المسافرين الذين يتسلمون الأمتعة مخطط له ويحسب بطرق رياضية من قبل أحد فروع شركة تسيير المطارات، بحيث يوزع وقت تسليم الأمتعة لمدة 45 دقيقة ثم 35 دقيقة وهكذا، وربما يكون هذا التأخير ناتج عن نقص عدد الأجهزة المخصصة للأمتعة، باعتبار أن كل طائرة تخصص لها ممر للأمتعة واحد فقط على عكس الدول الأخرى، وربما يعود السبب كذلك لتقادم هذه الأجهزة وعدم تصليحها بشكل المطلوب.

- هل ترى أن مراكز تقديم خدمات المطار بأنواعها غير كافية مما يطيل من طوابير الانتظار؟

الجدول 23: إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (11)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
38%	55	نعم
62%	19	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة.

يوضح الجدول أن ما نسبته 74% أي ما يعادل 55 مسافر كانت إجاباتهم "نعم"، هذا راجع إلى عدم كفاية مراكز الخدمة على مستوى منطقة دخول المطار الدولي حيث تتوزع على 4 مراكز للدخول فقط، هذا ما يطيل من خط الانتظار للالتحاق بمراكز الخدمات الأخرى التي بدورها لا تكفي ونخص بالذكر تلك المخصصة للخطوط الجوية الجزائرية التي تشهد اكتظاظا كبيرا خاصة في يومي نهاية الأسبوع، وهذا ما ينعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة عن طريق زيادته لفترات الانتظار.

- هل وجدت خدمات المطار بالجودة التي كنت تتوقعها أم لا؟

الجدول (24): إجابات المسافرين لسؤال الاستبيان رقم (12)

النسبة المئوية %	التكرارات	الإجابة
43%	32	نعم
39%	29	نوعا ما
18%	13	لا
100%	74	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على البيانات المسترجعة

يبين الجدول أن 32 مسافر أي ما يعادل 43% كانت إجاباتهم "نعم" بالإضافة إلى 39% بحيث تحقق جودة الخدمة التي توقعها بالنسبة لبعض المراكز وبعض الخدمات وخدمات أخرى لم تتحقق وفق ما توقعوه كتوقعهم السفر في الوقت المحدد من قبل شركة النقل الجوي الخطوط الجوية الجزائرية، وما نسبته 18% كانت إجاباتهم لا حيث أنهم كانوا يتطلعون أن يجدوا جودة خدمات المطار ككل أكبر بكثير ما حصلوا عليه.

4. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

يمكن مناقشة وتحليل نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات والتأكد من مدى تحققها أو العكس، وربطها بالجانب التطبيقي كمايلي:

❖ الفرضية الأولى: تعتبر إدارة الوقت المحور الرئيسي التي تقوم عليه جميع وظائف المنظمة.

بما أنه تم مزج الإدارة مع عنصر الوقت، لا نجد وظيفة من وظائف الإدارة إلا وكان الوقت والزمن متحكما فيها، فلا يمكن أن يتحقق التخطيط الفعال من دون رسم مخطط زمني يحدد فيها وقت تحقيق الأهداف سواء كانت قصيرة أو متوسطة أو طويلة المدى، مروراً بباقي الوظائف الإدارية الأخرى وصولاً إلى الرقابة واتخاذ القرار، حيث لا يمكن تصور رقابة ناجحة من دون رقابة متزامنة لمختلف المهام المنجزة، واتخاذ القرار في الوقت المناسب يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والتقليل من المخاطر المحتملة، هذا ما يفسر تحقق الفرضية الأولى.

❖ الفرضية الثانية: تعتبر جودة الخدمة العمومية الركيزة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة، التي يتم تحقيقها من خلال دراسة مختلف الأبعاد التي تمكن من معرفة مختلف الانحرافات ومن ثم تصحيحها.

يطلق على الخدمات التي تقدم بالجودة المطلوبة والتي تتوافق ورغبات الزبون أو المواطن بجودة الخدمة العمومية، التي لم تبقى حكرا فقط على المنظمات الخاصة. والتي تتحكم فيها مجموعة من الأبعاد من خلالها يمكن تقييم مدى مواءمة الخدمات المقدمة مع المطلوبة، والتحسينات التي يمكن إدخالها لزيادة تجويدتها، وهذا ما يفسر تحقق الفرضية الثانية

❖ الفرضية الثالثة: يعتمد المطار الدولي هواري بومدين في تقديم خدماته على تطبيق أسلوب الإدارة الفعالة للوقت.

تعتبر سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات العمومية لموظفي مطار هواري بومدين بالجزائر العاصمة للمسافرين أساس تحقيق الميزة التنافسية مقارنة بباقي المطارات المتواجدة بالولايات الأخرى، فأغلب وظائف منشآت المطار محكومة بوقت محدد، لذا لا بد من استخدامها للطرق والأساليب اللازمة التي تفعل إدارة الوقت والتي من خلالها يتحقق تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة، فشرية تسيير

المطارات مثلا رغم وضع الاحتكاري إلا أنها تحاول توفير مختلف الوسائل والتجهيزات التقنية التي تمكن وتسهل على باقي منشآت المطار في تقديم الخدمات في الوقت المناسب، وهذا عن طريق تخصيص مصلحة تابعة لهيكلها التنظيمي، تقوم بدراسة تدفقات المسافرين على أجهزة تسليم البضائع والوقت الذي يستغرقه المسافر ليستلم بضاعته، كما توفر مختلف الوسائل التكنولوجية والتقنية التي تساهم في تقديم الخدمة في وقتها المناسب، كما أن الدرك الوطني وأسلاك الشرطة (شرطة الحدود) الذين يسهرون على أمن وسلامة المطار بمن فيه، وباعتبارهم أحد هياكل هذا المطار ملزمين بتقديم مختلف الخدمات الأمنية في الوقت المناسب، كما أن باقي المنشآت كشركات الشحن الجوي والملاحة الجوية تلتزم بتقديم خدماتها لشركة الخطوط الجوية الجزائرية في الوقت المناسب الذي يساهم بدوره في عدم تضييع وهدر وقت المسافر...، على العموم يمكن القول بأن مطار هواري بومدين هو أحسن المطارات على المستوى الوطني من حيث مستوى جودة الخدمات المقدمة، وهذا يثبت صحة الفرضية الثالثة.

5. خاتمة:

من خلال ما تم ذكره يمكن استخلاص مجموعة من النتائج:

- إدارة الوقت هي تلك العلاقة بين الإدارة والوقت أي العلاقة بين مختلف الوظائف الإدارية تؤثر وتتأثر بها؛
- إدارة الوقت هي المعيار الحقيقي لاكتساب ميزة تنافسية سواء للفرد أو المنظمة؛
- تكتسب المنظمة ميزة ومكانة في السوق من خلال مستوى الجودة الذي تحققه في خدماتها؛
- تؤثر مضيعات الوقت على جودة الخدمة المقدمة من خلال عدم تقديمها في الوقت المناسب؛
- تساعد التكنولوجيات الحديثة في التقليل من مضيعات الوقت؛
- الخدمات التي يقدمها مطار هواري بومدين تتميز بمستوى جودة مقبول قابل للتطوير؛
- تعمل مختلف منشآت المطار جنبا إلى جنب وبصورة تكاملية في إرضاء الزبون (المسافر) .
- وبناء على النتائج السابقة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات كما يلي:
- محاولة محاة أساليب الإدارة الفعالة للوقت بالمنظمات الخاصة بالمنظمات العمومية؛
- زيادة الدعم التكنولوجي إدخال التقنيات الحديثة المرتبطة بالثورة الصناعية الرابعة واستخدامها في تجويد خدمات النقل وجذب الزبون؛
- زيادة مراكز تقديم الخدمات بالمطار لتقليل صفوف الانتظار وتوفير الوقت؛
- الاهتمام بالموارد البشري والمتمثل في مقدم الخدمة والذي يعتبر أساس تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة.

6. قائمة المراجع:

• الأطروحات:

- تقار صبرين. (2017-2018). واقع إدارة الوقت في المؤسسة الاستشفائية - دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية "حسن بادي". رسالة ماجستير. جامعة الجزائر 02.
- صالح عابر بشيت الخالدي. (2012). دور أبعاد جودة الخدمة وقدرات التعلم التنظيمي في تطوير ثقافة التميز. رسالة ماجستير. جامعة الكويت.

• المقالات:

- أحمد بن حرمة، و محمد قطاف. (2023). تأثير المتغيرات الشخصية والأكاديمية على مستوى امتلاك الطلبة لمهارة إدارة الوقت-دراسة ميدانية لطلبة معهد علوم تقنيات النشاطات البدنية بجامعة الأغواط وطلبة المدرسة العليا للأساتذة طالب عبد الرحمن بالأغواط. مجلة العلوم الاجتماعية، 17(1).
- إيمان السيد عبد الفتاح عيسى. (2011). مهارة إدارة الوقت وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الإعدادية. مجلة كلية التربية، 2(9).
- نادية ضريفي. (2016). جودة الخدمة العمومية. مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية (04).
- نشيدة حططاش. (جوان 2017). جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية - تجربة حكومة دبي -. مجلة رؤى الاقتصادية (12).
- نمر ابراهيم الصميدعي، و نوار هناء مطر. (2022). إدارة الوقت لدى مدرء المدارس الابتدائية. مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية، 29(11).

• المداخلات:

- ربيع رحمان. (26-27 نوفمبر 2018). الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر. المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع-تحديات-آفاق. جامعة محمد بوضياف -المسيلة-.