



أثر جودة خدمات الملاحة الجوية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي  
(دراسة على الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد)

**The Impact of Quality Navigation Services on the Competitive Advantage of Sana'a Flight Information Region (FIR): A Study of the Civil Aviation and Meteorology Authority**

**Ashraf Yahya Ahmed Shenaif**

*Researcher - Business Administration Center.  
Faculty of Commerce - Sana'a University -Yemen*

**أشرف يحيى أحمد شنيف**

*باحث - مركز إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة صنعاء - اليمن*

**Nabil Mohammed Ali Al-Olofi**

*Researcher -Department of Business Administration.  
Amran University -Yemen*

**نبيل محمد علي العلفي**

*باحث - قسم إدارة الأعمال  
جامعة عمران - اليمن*

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر جودة خدمات الملاحة الجوية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد بالجمهورية اليمنية. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باتباع الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات الأولية عن المتغير المستقل (جودة الخدمات الملاحية) والمتغير التابع (الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي)، وذلك باستخدام أسلوب الحصر الشامل. استهدفت الاستبانة موظفي ومراقبي الحركة الجوية في قطاع الملاحة بواقع (120) فردًا في الهيئة، وتم استرجاع (98) استبانة صالحة للتحليل. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين جودة الخدمات المقدمة والميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي، حيث لعبت "الملموسة والاستجابة" دورًا حاسمًا في تعزيز هذه الميزة. وعلى الرغم من أهمية "الاعتمادية والأمان" فإن التحليل الإحصائي لم يظهر تأثيرًا مباشرًا لهما على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمات، خدمات الملاحة الجوية، الميزة التنافسية، إقليم صنعاء الجوي.

**Abstract:**

This study aims to assess the impact of the quality of Air Navigation Services on the competitive advantage of the Sana'a Flight Information Region (FIR) within the Civil Aviation and Meteorology Authority (CAMA) of the Republic of Yemen. To achieve this objective, a quantitative research methodology was employed, utilizing a descriptive-analytical approach. A questionnaire was designed to collect primary data on the independent variable (quality) and the dependent variable (competitive advantage of Sana'a FIR), using a comprehensive survey method. The survey targeted 120 employees and air traffic controllers in the Air Navigation Sector of CAMA, yielding 98 valid responses. Data analysis was performed using SPSS. The results indicated a strong positive correlation between the quality of services provided and the competitive advantage of Sana'a FIR. Notably, tangibles and responsiveness were found to be crucial in enhancing this advantage. While reliability and safety are important factors, the statistical analysis did not reveal a direct impact on the competitive advantage of Sana'a FIR.

**Keywords:** Quality of Services, Air Navigation Services, Competitive Advantage, Sana'a Flight Information Region (FIR).

**المقدمة:**

إبرام اتفاقيات ثنائية لمنح حريات جوية إضافية، ليصل مجموعها إلى تسع حريات. تُعد حرية عبور الأجواء من أهم هذه الحريات، وهي تسمح للطائرات بالعبور فوق أراضي دولة ما متجهة إلى دولة أخرى. وتقوم الدول بتخطيط طرقها الجوية لتشكل شبكة مترابطة مع الدول المجاورة، وتوفر خدمات الملاحة الجوية والإرشاد للطائرات العابرة.

أكدت اتفاقية شيكاغو للطيران المدني الدولي لعام 1945، وملاحقها الثمانية عشر، على سيادة كل دولة على أجوائها وحقها في إدارتها وتنظيم حركة الطيران فيها. ومنحت الاتفاقية للدول الأعضاء حرية الهبوط لأغراض غير تجارية، وحرية عبور الأجواء بعد الحصول على التصاريح اللازمة. كما أتاحت للدول

بغرض التعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة لعدم وجود دراسة سابقة حول ذلك بحسب علم الباحثين.

تساؤل الدراسة الرئيس: ما أثر جودة الخدمات الملاحية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي؟ ومن هذا التساؤل تأتي التساؤلات الفرعية الآتية:

1- ما أثر الملموسية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي؟

2- ما أثر الاعتمادية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي؟

3- ما أثر المصادقية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي؟

4- ما أثر الأمان على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي؟

5- ما أثر الاستجابة على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي؟

**فرضيات الدراسة:**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الملاحية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي. ومن هذه الفرضية تم اشتقاق الفرضيات الفرعية الآتية:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للملموسية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاعتمادية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمصادقية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

مع تزايد حركة الطيران، أصبحت الدول تتنافس على جذب شركات الطيران عبر تقديم خدمات ملاحية عالية الجودة. تتمثل هذه الخدمات في توفير أحدث التقنيات الملاحية، وكوادر مؤهلة، وطرق جوية آمنة واقتصادية. هذا التنافس الإيجابي يساهم في تحسين مستوى السلامة والأمان في مجال الطيران المدني.

**مشكلة الدراسة وأسئلتها:**

إن جودة الخدمات التي تقدمها القطاعات الخدمية تمثل حجر الزاوية للحفاظ على العملاء وجذب المزيد منهم، وهذا يؤدي لنمو تلك القطاعات ونمو إيراداتها عبر كسب المزيد من العملاء. ويعاني إقليم صنعاء الجوي في الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد منافسة كبيرة من قبل الأقاليم الجوية المجاورة، فبحسب تصريح حمد بن علي العبري المدير العام للمديرية العامة للملاحة الجوية في سلطنة عمان الشقيقة الذي تم نشره في الموقع الإلكتروني لمجلة التكوين بتاريخ 4 سبتمبر 2019 فإن معدل الرحلات اليومية العابرة لإقليم مسقط الجوي المجاور لإقليمنا الجوي هو 1600 رحلة يومية، بينما يبلغ معدل الرحلات في إقليم صنعاء الجوي 130 رحلة يوميا تقريبا وذلك بحسب تقارير الحركة الجوية الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد لعام 2019، وكذا من خلال المتابعة لتطبيق Flightradar 24 وهو تطبيق فني يوضح حركة النقل الجوي للطيران المدني حول العالم يتضح لنا الفجوة الكبيرة التي يعاني منها إقليم صنعاء الجوي مقارنة بالأقاليم المجاورة سواء كان ذلك قبل عام 2015م أو بعدها.

ومما سبق يتضح لنا أهمية دراسة أثر جودة الخدمات الملاحية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي

وتطوير جودة خدمات الملاحة الجوية لرفع مستوى الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

2- مد يد العون للإدارة والعاملين في الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد من خلال مشاركتهم وإطلاعهم على نتائج الدراسة التي ستساعدهم في التعرف على أثر جودة خدمات الملاحة الجوية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

3- تسهم هذه الدراسة في تطوير العمل الإداري للهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد من خلال تقديم التوصيات اللازمة لتقاضي انخفاض جودة خدمات الملاحة الجوية أو انخفاض الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

#### حدود الدراسة ومحدداتها:

تم وضع حدود موضوعية وزمانية ومكانية للدراسة وفق الإمكانيات المتاحة، التي كانت على النحو الآتي:

**حدود موضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على موضوع أثر جودة خدمات الملاحة الجوية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي في قطاع الملاحة الجوية بالهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد.

**حدود مكانية:** تتمثل في قطاع الملاحة الجوية بالهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد.

#### التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

اشتملت الدراسة على المصطلحات والمفاهيم والتعريفات الآتية:

**مفهوم جودة الخدمات:** تعرف جودة الخدمة على أنها الفجوة أو الانحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة (مراد وعبدالعزيز: 2017: 3). وتعد جودة الخدمة من العوامل المهمة في تحديد نجاح أو فشل تقديم الخدمات، نظرا لأن

5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

#### هدف الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمات الملاحية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

**أهمية الدراسة:**

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

#### 1- الأهمية العلمية (النظرية):

تسعى الدراسة إلى المساهمة في المعرفة العلمية حول موضوع جودة خدمات الملاحة الجوية وربطها بالميزة التنافسية، التي لم يأخذ حقها من البحث خصوصا في الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد بالجمهورية اليمنية، لذلك فهناك حاجة لمثل هذه الدراسات والأبحاث، للكشف عن العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الملاحة الجوية وعلاقتها بالميزة التنافسية.

1- الإسهام في تقديم إطار مفاهيمي عن موضوع أثر جودة الخدمات الملاحية الجوية على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

2- ترتبط هذه الدراسة بمجال التسويق وجودة الخدمات لتسهم في المعرفة الإدارية في مجال الجودة والميزة التنافسية، وتحديد العوامل المؤثرة عليها بغرض إدارته من أجل رفع جودة الخدمات وزيادة الحصة السوقية وجذب المزيد من العملاء بغرض تنمية الإيرادات انتهاء بنمو المنظمات.

#### 5.1. الأهمية العملية (التطبيقية):

تتضح الأهمية العلمية للدراسة من خلال النتائج التي توصلت إليها، وتتمثل فيما يأتي:

1- مساعدة قيادة الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد والإدارات ذات العلاقة فيها على تحسين

الزبائن بأنهم محل تقدير واحترام من قبل قطاع الملاحة الجوية والمبادرة في تقديم الخدمات الملاحية من قبل المراقبين الجويين بصدر رحب. 4- **الأمان:** هو الاطمئنان من قبل شركات الطيران والطيارين بأن خدمات مركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك.

5- **التعاطف:** هو إبداء مركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي لروح الصداقة والحرص على شركات الطيران والطيارين وإشعارهم بأهميتهم والرغبة في تقديم خدمات حسب حاجاتهم ورغباتهم بما لا يخل بسلامة الطيران.

**مفهوم الميزة التنافسية:** المقصود بها حيازة المؤسسة على عوامل التفرد في منتج معين أو خدمة معينة وتحقق من وراء ذلك مكاسب تجعلها تحتل مكانة هامة في السوق (المرتضى: 2019: 5).

**التعريف الإجرائي للميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي:** وتعرف بأنها حيازة الهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد على التفرد بخدمات الملاحة الجوية لإقليم صنعاء الجوي المقدمة لشركات الطيران المدني والطيارين تتال بها حصة سوقية مهمة وكبيرة.

**التعريفات الإجرائية لأبعاد الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي:**

1- **الإبداع والابتكار:** هو مدى تحقيق مركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي في تقديم إبداع فكري صادر عن المراقبين الجويين وقيادته والموظفين فيه، وكذا إبتكار الحلول والطرق في تقديم خدمات الملاحة الجوية لشركات الطيران والطيارين مع مراعاة سلامة الطيران ووفق الإمكانيات المتاحة بما يؤدي إلى تميزه عن الأقاليم الجوية المجاورة.

قدرة المنظمات الخدمية على تحقيق ميزة تنافسية في السوق أصبح مرهونا بجودة الخدمات المقدمة للعملاء لقيام العميل بالمقارنة بين الأداء المدرك للخدمة مع توقعاته عنها فإذا تطابق الأداء المدرك للخدمة مع توقعاته بتكوين شعور محايد لديه، وإذا تزايد الأداء المدرك على توقعاته تكون شعور بالرضا لديه، وإذا قل الأداء المدرك على توقعاته تكون شعور بعدم الرضا لديه (مبارك ورشدي: 2022: 2).

**التعريف الإجرائي لجودة خدمات الملاحة الجوية:** وتعرف بأنها إدراك مركز الملاحة الجوية وقطاع الملاحة الجوية بالهيئة العامة للطيران المدني والإرصاد في الجمهورية اليمنية لتوقعات شركات الطيران والطيارين؛ لتقديم خدمات ملاحة جوية تشعرهم بالرضا عنها.

**التعريفات الإجرائية لأبعاد جودة الخدمات الملاحية:**

1- **الملموسية:** وهي تمثل الجوانب الملموسة المرتبطة بخدمة الملاحة الجوية لمركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي، مثل: المباني والأجهزة التقنية المستخدمة، وكذا المظهر العام للمركز ومظهر الموظفين والمراقبين الجويين.

2- **الاعتمادية:** ويقصد بها قدرة مركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي على تقديم الخدمة في الوقت الذي تطلبها شركات الطيران والطيارين بالدقة التي ترضيهم، ووفاء مركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي بالتزاماته تجاه شركات الطيران والطيارين.

3- **الاستجابة:** ويقصد بها قدرة مركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي على التعامل الفعال مع كل متطلبات شركات الطيران والاستجابة لشكاواهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة عالية بما يقنع

## صدق المتغير المستقل (جودة خدمة الملاحة الجوية)

جدول 2 صدق المتغير المستقل

جودة الخدمات الملاحية		
معامل الارتباط	الدلالة	
.602	.000	الملموسية
.908	.000	الاعتمادية
.934	.000	الأمان
.938	.000	الاستجابة
.926	.000	التعاطف

من الجدول (2) يتضح وجود علاقة قوية بين المتغير وبين الأبعاد، حيث جاءت كل قيم معامل الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يؤكد وجود صدق تقارب بين المتغير وأبعاده وأنها تقيس ما وضعت لقياسه.

## صدق مقياس المتغير التابع: (الميزة التنافسية)

جدول 3 صدق المتغير التابع وأبعاده

الميزة التنافسية		
معامل الارتباط	الدلالة	
.875	.000	الإبداع والابتكار
.893	.000	تلبية حاجة العملاء

من الجدول (3) يتضح وجود علاقة قوية بين المتغير وبين الأبعاد، حيث جاءت كل قيم معامل الارتباط دالة إحصائياً، وهذا يؤكد وجود صدق تقارب بين المتغير وأبعاده وأنها تقيس ما وضعت لقياسه.

## التوزيع الطبيعي

جدول 4 التوزيع الطبيعي

التواء	التفطح	العدد	
-1.157 - 1.541		98	جودة الخدمات الملاحية
-0.050 - -0.046		98	الميزة التنافسية

يتضح من الجدول (4) أن هناك توزيعاً طبيعياً في البيانات، حيث جاءت كل قيم معامل الالتواء بين -2 و 2 وجاءت كل قيم التفطح بين -7 و +7 وهذا

2- تلبية حاجة العملاء: هو توفير خدمات ملاحية لإقليم صنعاء الجوي؛

3- تلبية توقعات ورغبات وتطلعات شركات الطيران والطيارين بما لا يخل بسلامة الطيران.

## منهجية الدراسة وإجراءاتها:

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي الوصفي، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي قطاع الملاحة الجوية وعددهم 120 فرداً، وذلك عن طريق الحصر الشامل.

## نتائج الدراسة ومناقشتها

### الثبات والصدق

جدول 1 اختبار الثبات

عدد الفقرات	معامل الثبات	
5	.803	الملموسية
6	.921	الاعتمادية
6	.949	الأمان
6	.933	الاستجابة
6	.943	التعاطف
5	.912	الإبداع والابتكار
9	.868	تلبية حاجة العملاء

يوضح الجدول (1) معاملات الثبات Cronbach's Alpha لمجموعة من الأبعاد. ويظهر أن معظم الأبعاد تتمتع بمعاملات ثبات جيدة أو مرتفعة، مما يشير إلى موثوقية في القياس. على سبيل المثال، يبلغ معامل الثبات لبعد "الملموسية" 0.803، ولبعد "الاعتمادية" 0.921، وللأمان 0.949، وللإبداع 0.933، وللتعاطف 0.943. كما يحقق بعد "الإبداع والابتكار" معامل ثبات يبلغ 0.912، في حين يبلغ معامل الثبات لتلبية حاجة العملاء 0.868.

يوضح الجدول (6) أن غالبية عينة الدراسة حاصلون على درجة البكالوريوس، حيث تبلغ نسبتهم 69.4%. وهذا يشير إلى مستوى تعليمي عالٍ نسبيًا بين أفراد المجموعة. وتشكل الفئة الحاصلة على درجة الماجستير نسبة أقل، حيث تبلغ 19.4%. بينما توجد أقل نسبة من الأفراد في الفئة الحاصلة على التعليم الثانوي أو ما دون ذلك، حيث تبلغ نسبتهم 11.2% فقط.

#### الخبرة العملية

جدول 7 الخبرة العملية

العدد	%
13	13.3%
36	36.7%
39	39.8%
10	10.2%

يوضح الجدول (7) أن غالبية عينة الدراسة لديهم خبرة عملية تتراوح بين 16 و25 عامًا، حيث تبلغ نسبتهم 39.8%. وهذا يشير إلى أن معظم الأفراد لديهم خبرة عملية كبيرة وربما يكونوا قد عملوا في مجالهم لفترة طويلة. وتشكل الفئة التي لديها خبرة عملية أقل، أي من سنة إلى 5 سنوات، نسبة 13.3% من العينة. بينما توجد نسبة كبيرة من العينة الذين لديهم خبرة عملية تتراوح بين 6 و15 عامًا، حيث تبلغ نسبتهم 36.7%. من المثير للاهتمام ملاحظة أن هناك نسبة قليلة من العينة الذين لديهم خبرة عملية تزيد عن 26 عامًا، حيث تبلغ نسبتهم 10.2% فقط.

يؤكد التوزيع الطبيعي للبيانات ويعزز موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم على المجتمع. بمعنى آخر، فإن التوزيع الطبيعي للبيانات يشير إلى أن العينة التي تم اختيارها قد تكون ممثلة بشكل جيد للمجتمع ككل.

#### نتائج الدراسة

#### المعلومات الديمغرافية

#### العمر

جدول 5 العمر

العدد	%
17	17.3%
41	41.8%
34	34.7%
6	6.1%

وفقًا للجدول (5)، فإن الفئة العمرية التي تضم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و40 عامًا هي الفئة الأكبر، حيث تمثل 41.8% من إجمالي المجموعة. ويأتي في المرتبة الثانية الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و50 عامًا، حيث يشكلون نسبة كبيرة تبلغ 34.7%. وتشكل الفئة العمرية الأصغر، والتي تضم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 20 و30 عامًا، ما نسبته 17.3% من المجموعة. بينما تضم الفئة العمرية الأكبر، والتي تشمل الأفراد الذين يبلغون من العمر 51 عامًا أو أكثر، نسبة أقل تبلغ 6.1% فقط.

#### المستوى التعليمي

جدول 6 المستوى التعليمي

العدد	%
11	11.2%
68	69.4%
19	19.4%

## الإحصاء الوصفي لمتغيرات وأبعاد وفقرات الدراسة المتغير المستقل: جودة الخدمات الملاحية

جدول 8 الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل

المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	
3.578	1.152	51.1%	متوسط	الملموسية
5.699	1.082	81.4%	مرتفع	الاعتمادية
5.475	1.111	78.2%	مرتفع	الأمان
5.157	1.210	73.7%	مرتفع نوعا ما	الاستجابة
5.311	1.193	75.9%	مرتفع	التعاطف
5.044	0.991	72.1%	مرتفع نوعا ما	جودة الخدمات الملاحية

من الجدول (8) جاء بُعد "الاعتمادية" في الرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط (5.699) وانحراف معياري (1.082)، بينما جاء بُعد "الملموسية" في الرتبة الأدنى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط (3.578) وانحراف معياري (1.152). وجاء المتوسط الكلي لمتغير "جودة الخدمات الملاحية" يساوي (5.044) وانحرافه المعياري يساوي (0.991).

### المتغير التابع: الميزة التنافسية

جدول 9 الإحصاء الوصفي للميزة التنافسية وأبعادها

المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	
3.120	1.472	44.6%	منخفض نوعا ما	الإبداع والابتكار
4.652	1.116	66.5%	مرتفع نوعا ما	تلبية حاجة العملاء
4.173	1.096	59.6%	متوسط	الميزة التنافسية

من الجدول (9) جاء بُعد "تلبية حاجة العملاء" في الرتبة الأعلى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط (4.652) وانحراف معياري (1.116)، بينما جاء بُعد "الإبداع والابتكار" في الرتبة الأدنى من حيث موافقة عينة الدراسة عليه بمتوسط (3.120) وانحراف معياري (1.472). وجاء المتوسط الكلي لمتغير "الميزة التنافسية" يساوي (4.173) وانحرافه المعياري يساوي (1.096).

### اختبار الفرضيات:

استخدمت الدراسة الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على وجود أثر دال إحصائيا لجودة الخدمات على الميزة التنافسية.

جدول 10 اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

ملخص النموذج		تباين الانحدار ANOVA		معاملات الانحدار	
معامل الارتباط	معامل التحديد	ف	الدلالة	معامل الانحدار	ت
.800 <sup>a</sup>	.639	170.097	<.001 <sup>b</sup>	.884	13.042
					<.001

المتغير المستقل: جودة الخدمات الملاحية

المتغير التابع: الميزة التنافسية

جودة الخدمات الملاحية ترتبط بزيادة في الميزة التنافسية. وتُعزز هذه العلاقة من خلال قيمة ت البالغة 13.042، والتي هي أيضًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.001. وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية للدراسة. بشكل عام. تشير نتائج هذا النموذج بوضوح إلى وجود ارتباط كبير وإيجابي بين جودة الخدمات الملاحية والميزة التنافسية. وتؤكد هذه النتائج على أهمية جودة الخدمات الملاحية في تعزيز الميزة التنافسية، مما يوفر رؤى قيمة لصانعي القرار في هذا المجال.

#### اختبار الفرضيات الفرعية:

استخدمت الدراسة الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة كما يبين الجدول

من الجدول (10) يتضح وجود ارتباط قوي وإيجابي بين المتغيرين، حيث يبلغ معامل الارتباط 0.800. وهذا يشير إلى أن هناك علاقة كبيرة بين جودة الخدمات الملاحية والميزة التنافسية.

علاوة على ذلك، يوضح معامل التحديد، والذي يبلغ 0.639، أن جودة الخدمات الملاحية تفسر ما يصل إلى 63.9% من التباين في الميزة التنافسية. وهذا يدل على التأثير القوي لجودة الخدمات الملاحية على الميزة التنافسية. وتؤكد قيمة ف البالغة 170.097، ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى أقل من 0.001، على أهمية هذه العلاقة.

كما يظهر النموذج أن معامل الانحدار يبلغ 0.884، مما يعني أن هناك أثرا إيجابيا قويا لجودة الخدمات على الميزة التنافسية. وبشكل أكثر تحديداً، فإن زيادة

جدول 11 اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

معاملات الانحدار				تباين الانحدار ANOVA		ملخص النموذج		
الدلالة	ت	معامل الانحدار	البعد	الدلالة	ف	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط
<.001	6.256	.372	الملموسية	<.001 <sup>b</sup>	45.174	.695	.711	.843 <sup>a</sup>
.204	1.280	.171	الاعتمادية					
.274	1.101	.163	الأمان					
<.001	3.537	.459	الاستجابة					
.105	-1.635	-.216	التعاطف					

المتغير التابع: الميزة التنافسية

الاعتمادية - الأمان - الاستجابة - التعاطف) مجتمعة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.843. ويوضح معامل التحديد (R-squared) أن 71.1% من

يظهر تحليل الانحدار في الجدول (11) أن هناك علاقة إيجابية قوية بين المتغير التابع "الميزة التنافسية" وأبعاد جودة الخدمات الملاحية (الملموسية -

الجوي، مثل كفاءة المراقبين الجويين، وتخفيض تكلفة خدمات الملاحة الجوية، وتنوع وتعدد الطرق الجوية، ورضا العملاء. وتفسير آخر هو يمكن أن قد تكون الاعتمادية والأمان من العوامل الأساسية التي تتوقعها شركات الطيران والطارين من أي مركز مراقبة جوية، وبالتالي قد لا تُعتبر ميزة تنافسية فريدة تُميز الملاحة الجوية لإقليم صنعاء الجوي عن منافسيها.

وعلاوة على ذلك بينت النتائج، عدم وجود أثر دال إحصائياً للتعاطف على الميزة التنافسية، حيث جاءت قيمة ت غير دالة إحصائياً، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الخامسة. لا توجد أدلة كافية تدعم فكرة أن زيادة التعاطف من قبل المراقبين الجويين في مركز المراقبة الجوية لإقليم صنعاء الجوي تؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية بشكل ملحوظ.

في سياق اليمن، يمكن أن يكون لنتائج هذه الدراسة آثار مهمة على خدمات الملاحة الجوية لإقليم صنعاء الجوي. تشير النتائج إلى أن جودة الخدمات الملاحية تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الميزة التنافسية لمقدمي خدمات الملاحة الجوية لإقليم صنعاء الجوي. من خلال تحسين جودة خدماتهم، يمكن لمقدمي الخدمات تعزيز قدرتهم التنافسية وجذب المزيد من العملاء.

يمكن أن يكون لمقدمي خدمات الملاحة الجوية ميزة تنافسية قوية من خلال تقديم خدمات عالية الجودة. تشير النتائج إلى أن الملموسية، أو توفير معدات وآلات وتجهيزات ملاحية متطورة، لها تأثير إيجابي قوي على الميزة التنافسية. وهذا يعني أن المراقبين الجويين لإقليم صنعاء الجوي الذين يمكنهم تلبية الاحتياجات الملموسة لشركات الطيران والطارين، مثل توفير معلومات واضحة وفي الوقت المناسب، أو

التباين في "الميزة التنافسية" يمكن تفسيره بواسطة أبعاد الخدمات الملاحية (الملموسية - الاعتمادية - الأمان - الاستجابة - التعاطف) في النموذج، وهو ما يؤكد قوة النموذج في التنبؤ بالمتغير التابع. حتى بعد الأخذ في الاعتبار عدد المتغيرات، لا يزال معامل التحديد المصحح (Adjusted R-squared) مرتفعاً عند 0.695، مما يعزز موثوقية النموذج.

وتشير قيمة F التي تساوي 45.174، والتي جاءت دالة عند مستوى دلالة أقل من 0.001، إلى أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة بين المتغير التابع والأبعاد.

ومن النتائج يتضح أن "الملموسية" لها تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية عالية على "الميزة التنافسية"، حيث ترتبط زيادة درجة "الملموسية" بمقدار وحدة واحدة بزيادة "الميزة التنافسية" بمقدار 0.372 وحدة. وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الأولى.

كما جاء بعدي الاعتمادية والأمان غير مؤثرين بدلالة إحصائية على الميزة التنافسية وكانت قيمة ت غير دالة إحصائياً مما يعزز رفض الفرضيتين الفرعيتين الثانية والثالثة.

بالإضافة إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن "الاستجابة" لها تأثير إيجابي قوي على "الميزة التنافسية"، حيث ترتبط زيادة درجة "الاستجابة" بمقدار وحدة واحدة بزيادة "الميزة التنافسية" بمقدار 0.459 وحدة. وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الرابعة. بعبارة أخرى، لا توجد أدلة كافية تدعم فكرة أن تحسين الاعتمادية والأمان يؤدي إلى تحسين الميزة التنافسية بشكل ملحوظ. ويمكن تفسير ذلك أنه قد تلعب عوامل أخرى غير الاعتمادية والأمان دوراً أكبر في تحديد الميزة التنافسية لخدمات الملاحة الجوية لإقليم صنعاء

- 3- أن تلبية الاحتياجات المتنوعة والمتنوعة لشركات الطيران والطياريين وبشكل فعال يسهم بشكل كبير في جذب العملاء والاحتفاظ بهم، وهذا يقوي تعزيز الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.
- 4- أقل أهمية لبعدي الاعتمادية والأمان: على الرغم من أهمية الاعتمادية والأمان، فإن الدراسة لم تثبت تأثيرها الإحصائي على الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.

#### التوصيات:

بناءً على هذه الاستنتاجات، يمكن تقديم توصيات لتحسين الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي، وهي على النحو الآتي:

1. الاستثمار في البنية التحتية والتكنولوجيا: يجب التركيز على تحديث المعدات والأجهزة المستخدمة في المراقبة الجوية وتوفير أحدث التقنيات لتقديم خدمات أكثر كفاءة ودقة.
2. تحسين الاستجابة لاحتياجات العملاء: يجب تخصيص موارد كافية لضمان الاستجابة السريعة والفعالة لطلبات واستفسارات شركات الطيران والطياريين.
3. تدريب المراقبين الجويين: يجب توفير برامج تدريبية مستمرة للمراقبين لرفع كفاءتهم في التعامل مع التقنيات الحديثة وتحسين مهارات التواصل والخدمة للعملاء.
4. دراسة احتياجات العملاء بشكل مستمر: يجب إجراء دراسات دورية لتحديد احتياجات شركات الطيران والطياريين المتغيرة وتطوير الخدمات لتلبية هذه الاحتياجات.

تقديم خدمات فعالة عبر أجهزة ملاحية متطورة، من المرجح أن يكون لديهم ميزة تنافسية أقوى. علاوة على ذلك، تؤكد النتائج على أهمية الاستجابة لاحتياجات شركات الطيران والطياريين. في سياق الملاحة الجوية لإقليم صنعاء الجوي، حيث قد تكون توقعات العملاء مختلفة عن تلك الموجودة في أقاليم الدول الأخرى، يمكن أن يكون للاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات شركات الطيران والطياريين تأثير كبير على رضا العملاء. من خلال تحسين استجاباتهم، يمكن لمقدمي خدمات الملاحة الجوية لإقليم صنعاء الجوي بناء علاقات أقوى مع شركات الطيران والطياريين وتعزيز ولائهم.

بالإضافة إلى ذلك، على الرغم من أن البعد "الإبداع والابتكار" لم يكن له تأثير كبير على الميزة التنافسية في هذه الدراسة، إلا أنه لا يزال من المهم لمقدمي خدمات الملاحة الجوية لإقليم صنعاء الجوي استكشاف طرق مبتكرة لتقديم خدماتهم. يمكن للابتكار أن يساعد المراقبين الجويين على التميز عن منافسيهم وتلبية الاحتياجات الفريدة للعملاء. قد يشمل ذلك دمج التقنيات الجديدة أو تطوير خدمات مخصصة تلي الاحتياجات لدى شركات الطيران والطياريين.

#### الاستنتاجات:

- من خلال النتائج السابقة يمكننا أن نستنتج الآتي:
- 1- الخدمات الملاحية الجوية مفتاح الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي: حيث أظهرت الدراسة أن هناك علاقة قوية بين جودة الخدمات المقدمة والميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي.
  - 2- يلعب بعدي الملموسة والاستجابة في جودة الخدمات الملاحية دورًا حاسمًا في تعزيز الميزة التنافسية.

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية:

- [1] مبارك، رشدي. (2022) أثر جودة الخدمات على رضا العملاء بمراكز خدمات المستثمرين.
- [2] عبد الحفيظ. (2021). دور أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على الميزة التنافسية لشركات الهاتف المحمول بجمهورية مصر العربية.
- [3] بن نجمة، زنو. (2019). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة - تقرت-.
- [4] المرتضى. (2019). أثر استخدام معايير المحاسبة الإدارية الحديثة على تحقيق الميزة التنافسية للشركات.
- [5] عبد الحسين. (2019). جودة الخدمات وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث استطلاعي لعينة من زبائن شركة آسيا سيل للاتصالات في العراق.
- [6] وارد، العيداني. (2019). جودة الخدمات كآلية لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العميل، دراسة حالة الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR تيسميسلت.
- [7] فطيمة. (2018). دور جودة الخدمات المصرفية في تحسين تنافسية البنوك، دراسة مقارنة بين A.G.B و B.E.A خلال سنة 2017.
- [8] مراد، عبد العزيز. (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (servperf).

### ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- [1] Nimfa and Others. (2021). The Impact of Innovation Competitive Advantage on Product Quality for Sustainable Growth among SMEs: An Empirical Analysis.
- [2] Syapsan. (2019). The effect of service quality, innovation towards competitive advantages and sustainable economic growth: Marketing mix strategy as mediating variable Srinita Syapsan
- [3] Othman. (2019). Dimensions of Service Quality and their Effects on Achieving Competitive Advantage: An Exploratory Study of Banking Organizations in Sulaimaniyah City-Iraq.
- [4] Wijetunge. (2016). Service Quality, Competitive Advantage and Business Performance in Service Providing SMEs in Sri Lanka

5. تعاون أوثق مع العملاء: يجب تعزيز التعاون مع شركات الطيران والطيّارين لتبادل الآراء والاقتراحات حول كيفية تحسين الخدمات المقدمة.
6. التسويق لإقليم صنعاء الجوي: يجب تسويق خدمات إقليم صنعاء الجوي بشكل فعال لتسليط الضوء على المزايا التنافسية التي يقدمها.
7. قياس رضا العملاء: يجب تطوير نظام لقياس رضا العملاء بشكل دوري لتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها.
8. البحث والتطوير: يجب تشجيع البحث والتطوير في مجال خدمات الملاحة الجوية، وتطوير تقنيات وخدمات جديدة تعزز الميزة التنافسية للإقليم.
9. دراسة أبعاد أخرى: يمكن إجراء دراسات مستقبلية لاستكشاف تأثير عوامل أخرى مثل التكلفة.
10. دراسة في ظل الاستقرار السياسي: إن الظروف السياسية في الجمهورية اليمنية وفرض الحظر الجوي على إقليم صنعاء الجوي، كان له تأثير على الدراسة، وهذا يدعونا إلى توصية الباحثين في إجراء دراستهم في ظل استقرار الوضع السياسي في الجمهورية اليمنية.

باختصار تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمات تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الميزة التنافسية لإقليم صنعاء الجوي. من خلال التركيز على تحسين العوامل الملموسة والاستجابة لاحتياجات العملاء، يمكن لإقليم صنعاء الجوي أن يعزز موقعه كوجهة جاذبة لشركات الطيران والطيّارين.