

أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون

دراسة ميدانية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة

(04 -04-2021 / 02 -05-2021)

The impact of handling service failure complaints on customer satisfaction: a field study at Air Algérie in Ouargla (04-04-2021 /02-05-2021)

د. / خليدة دلهوم (*)،

جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، delhoum_2007@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023-09-10

تاريخ القبول: 2023/08/30

تاريخ الاستلام: 2023/06/14

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا زبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة، ولبلوغ هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي، واعتمدنا على الاستبيان لجمع البيانات ، تم توزيعها على عينة عشوائية بلغ عددها (103) زبون، و على ضوء ذلك تم جمع البيانات و معالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss20، توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لكل من معالجة شكاوي فشل الخدمة ورضا الزبون في المؤسسة محل الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين معالجة شكاوي فشل الخدمة ورضا الزبون، و وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمعالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون، وانه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعود للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المهنة، عدد مرات السفر).

الكلمات المفتاحية: معالجة شكاوي، فشل الخدمة، رضا زبون، خطوط جوية جزائرية.

Abstract:

This study aimed to find out the effect of handling complaints of service failure on the satisfaction of the customers of Air Algérie in Ouargla, and to achieve this goal, the descriptive approach was used, and we relied on a questionnaire to collect data, which was distributed to a random sample of (103) customers, and in light of that, it was Data collection and processing using the statistical package for social sciences Spss20 program, the study concluded that there is an average level for each of the treatment of complaints of service failure and customer satisfaction in the institution under study and there is a statistically significant relationship between the treatment of complaints of service failure and customer satisfaction, and there is a statistically significant effect of treatment Complaints of service failure on customer satisfaction, and that there are no statistically significant differences in customer satisfaction due to personal variables (sex, age, occupation, number of travel times).

Keywords: complaints handling, service failure, customer satisfaction, Algerian airlines.

(*) المؤلف المراسل

1. مقدمة:

تعتبر عملية استقطاب الزبائن، المحافظة عليهم، ونيل رضاهم من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى بلوغها، فالقيمة الوحيدة التي ينبغي على المؤسسة استغلالها هي القيمة الآتية من الزبائن (حالين ومحتملين)، عن طريق كسبهم وزيادة عددهم فهم السبب الذي من اجله تقام المؤسسة وتحقق نجاحها. لهذا كان لزاما عليها الاهتمام بهم من خلال تكريس جهودها لتوفير حاجاتهم ورغباتهم والمحافظة عليهم وهذا ما يسمى بخدمة الزبون .

تزداد صعوبة إرضاء الزبائن والاحتفاظ بهم بالنسبة للمؤسسات الخدمية أكثر، فالخصائص المميزة للخدمة من حيث درجة الارتباط بينها وبين مقدم الخدمة ودرجة انخراط الزبون وعدم وجود معايير نمطية لتقييم مستوى جودتها يزيد من احتمال فشل الخدمة وبالتالي عدم رضا الزبائن، فالطريقة المتبعة من قبل المؤسسة لمعالجة شكاوي فشل الخدمة وحل مشاكلهم هي التي تحدد ما إذا كان بالإمكان بناء الرضا لديهم أو خسرانهم. إذ تعتبر القدرة على معالجة شكاوي الزبون من أهم جوانب خدمة الزبائن التي تحقق رضاهم ويمكن أن تعود على طرفي السوق بالفائدة، فيمكن للمؤسسة زيادة معدل الاحتفاظ بالزبائن والتقليل من العيوب وذلك من خلال الإدارة الفعالة لشكاوي الزبائن. ومما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للموضوع في التساؤل التالي:

- إشكالية الدراسة : ما مدى تأثير معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا زبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة ؟
- فرضيات الدراسة : تؤثر معالجة شكاوي فشل الخدمة بشكل ايجابي مرتفع اومنخفض في تحقيق رضا زبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة.

الفرضيات الفرعية:

- مستوى معالجة شكاوي فشل الخدمة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية مرتفع.
- مستوى رضا الزبائن في مؤسس الخطوط الجوية الجزائرية مرتفع.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معالجة شكاوي فشل الخدمة ورضا الزبائن.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبائن.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية .

2. ماهية فشل الخدمة

1.2 مفهوم فشل الخدمة:

ينظر إلى فشل الخدمة على أنها أحد المحددات الهامة لعدم الرضا و سلوكيات التحول لدى الزبائن ورغم أن عددا من الكتاب قد اقترح أن المنظمات يجب أن تهدف إلى تقديم خدمة "خالية من العيوب" إلا أن بعض حالات فشل الخدمة لا مفر منها. فشل الخدمة يحدث عندما لا يتم تلبية التوقعات التي حددها العميل من قبل الخدمة المدركة. وقد تنشأ هذه الفجوة عن طريق فشل الخدمة الجوهر أو فشل الخط الأمامي لمزود الخدمة، في حين بين الباحثان (Chang.C ، Huang,J) أن فشل الخدمة يتمثل في أداء الخدمة الذي يقل عن توقعات الزبائن حيث أن فشل الخدمة يمثل أي حادثة متصلة بالخدمة التي من الممكن حدوثها أثناء تعامل الزبون مع المؤسسة، كما أن أي فشل للخدمة لا يتم التعامل معه فورا من قبل مزود الخدمة قد يكون مكلفا وقد يؤدي إلى تحول الزبائن نحو المؤسسات المنافسة.

2.2 أنواع فشل الخدمة

يرى (Huang.J and Chang.C) أنه هناك نوعين من الفشل في الخدمة، فشل الخدمة الذي يكون بسبب عدم تزويد الزبائن بجوهر الخدمة المطلوب فيكون جوهر الخدمة معيبا أو ناقصا، وفشل عملية الخدمة الذي يكون بسبب حصول بعض الأخطاء أثناء عملية تقديم الخدمة للزبون (جناة، 2019). في حين قسم (Bitner and Other) فشل الخدمة إلى ثلاث فئات (الموسوي، 2017) وهي:

أ. الفشل في نظام تقديم الخدمة:

عندما يفشل نظام تقديم الخدمات، فإن ذلك يتطلب من العاملين الاستجابة إلى طلب الزبون، و استجابة العامل هذه تحدد مدى الرضا و عدم الرضا. و بشكل عام ترتبط جميع هذه الحوادث مباشرة بالفشل في تقديم الخدمة الجوهر و ذلك للأسباب التالية:

- الخدمة غير متاحة: تشير إلى الخدمات التي عادة ما تكون متوفرة و لكن تعاني من نقص أو غياب في السياق المطلوب.
- الخدمة البطيئة دون وجود مبرر منطقي: تتعلق بالخدمات أو العاملين، و التي ينظر إليها من قبل الزبائن على أنها بطيئة بشكل غير منتظم في انجاز الوظائف و المهام .

- فشل الخدمات التكميلية المرتبطة بالخدمة المطلوبة: و تشمل جميع الجوانب الأخرى للخدمة التي لا تفي بالأداء الجيد.

ب. فشل استجابات العامل لاحتياجات وطلبات الزبائن:

وتشمل الفشل في تلبية حاجات و رغبات الزبائن العلنية والضمنية، والتي تتمثل في:

- الاحتياجات الخاصة: و تشمل الاهتمام بالطلبات أو الاحتياجات الفردية.

- تفضيلات الزبائن: استجابات العامل لتفضيلات الزبون عادة ما تتطلب شكلا من التخصيص في عملية تقديم الخدمات .
- أخطاء الزبون : الاستجابة لأخطاء الزبون تنطوي على الخطوات التي تتخذ لحل المشكلة، (على سبيل المثال فقدان الزبون لتذكرة السفر أو فقدانه لمفاتيح غرفة الفندق).

ج. أفعال الموظفين العفوية (الإجراءات الغير مرغوب فيها):

وتتضمن هذه الفئة من أنواع الفشل الأحداث والسلوكيات غير متوقعة من العامل من وجهة نظر الزبائن، و التي تتمثل في:

- عدم الاهتمام: أي ضعف مستوى الانتباه للزبون من قبل الموظفين.

- الأفعال (السلوكيات) الغريبة: التصرفات الغير ملائمة من قبل الموظفين والتي تعكس الوقاحة، التعسف، اللمس الغير اللائق.
- المعايير الثقافية: و يشير مصطلح المعايير الثقافية إلى التصرفات المخالفة لأخلاق و قيم المجتمع كالكذب، السرقة، الغش.
- الظروف المعاكسة (الغير مواتية) : وهي التصرفات الخاطئة للموظفين نتيجة ضغوطات العمل و الأزمات، والتي يكون فيها الزبون غير راض و خصوصا عن أسلوب مقدم الخدمة.

3.2. أبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة

1.3.2 ماهية معالجة شكاوي فشل الخدمة

أ. مفهوم شكوى الزبون : شكاوي الزبائن هي توقعات الزبائن التي لم تهتم المؤسسة بإشباعها، وهي سلاح ذو حدين، فإذا تم الاهتمام بها زاد رضا الزبائن للمؤسسة، وإذا تم إهمالها تحول الزبائن إلى المنافسين (خوخة، 2014).

ب. إجراءات معالجة الشكاوي:

و بهدف عملية إنعاش الخدمة يجب اتخاذ إجراءات أساسية تتضمن ما يلي :

- تسهيل الحصول على آراء الزبائن من خلال تخفيف الحواجز وجعلها أكثر سلاسة و ملائمة وإزالة كل الشكوك لدى الزبائن حول قيام المؤسسة باتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح فشل الخدمة .

- وضع استراتيجيات إنعاش فعالة للخدمة وهذه الخطوة تتطلب قيام المؤسسة بوضع خطوات واضحة ومنظمة والتزامها بها .

- توفير مستويات ملائمة من التعويضات المادية و المعنوية للزبائن تبعاً لطبيعة المؤسسة ومكانتها، وتبعاً لنوع الفشل الحاصل بجودة الخدمة المطلوبة من قبل المؤسسة. (مسعود، 2013)

3. مفهوم رضا الزبون:

يعتبر الزبون المحور الأساس الذي تدور حوله أنشطة المؤسسات الإنتاجية وخاصة المؤسسات الخدمية والتي تسعى بدورها إلى إرضاءه وتحقيق رغباته. إذ تعددت تعاريف رضا الزبون وهذا راجع إلى اختلاف آراء و جهات نظر المؤلفين والباحثين والكتاب عبر الوقت نذكر منها:

- عرفه كوتلر بأنه الانطباع الايجابي أو السلبي يشعر به الزبون اتجاه تجربة شراء أو استهلاك معينة، و ينتج هذا الانطباع من خلال المقارنة بين الأداء المنتج و توقعات الزبون (حفصاوي، 2016).

1.3. محدداته وأساليب قياسه

أولاً: محددات رضا الزبون: وتتمثل المحددات والمقومات الأساسية لرضا الزبون في ثلاثة أبعاد أساسية وهي :
أ. الأداء المتوقع : وهو التصور الذي يطبعه الزبون فيما يخص المنتج الذي يريد شرائه، والآمال التي يرغب التي يرغب في تحقيقها من خلال استعماله له، وعادة ما يضع الزبون ثلاثة مستويات لتوقعاته المتعلقة بالمنتج ألا وهي:
- المستوى الأساسي: هو الحد الأدنى من التوقعات التي ترضي الزبون، وعدم توفره يعني عدم تقبل الزبون للمنتج ورفضه التعامل مع المؤسسة.
- المستوى المرغوب: هو مستوى الجودة التي يرغب الزبون في الحصول عليها مقابل القيمة المالية التي يدفعها، وتحقيقه يعني رضا الزبون.
- المستوى الغير مسبق: هو المستوى الذي يفوق التوقعات، وبلوغه يعني خلق قيمة مضافة للزبون، وميزة تنافسية للمؤسسة، وهو ما يساهم في رفع درجة رضا الزبون وتمسكه بمنتج المؤسسة.
ب. الأداء الفعلي: وهو مستوى الأداء الذي يلمسه الزبون ويدركه فعلا جراء استعماله لمنتج المؤسسة.
ج. نتيجة المقارنة : وهي تعبر عن مدى توافق الأداء المتوقع مع الأداء الفعلي للمنتج، وتكون هذه النتيجة في ثلاث حالات أساسية وهي:

- حالة المطابقة: أي أن الأداء الفعلي يساوي الأداء المتوقع، يعني رضا الزبون وتقبله للمنتج.
- حالة عدم المطابقة (فرق موجب): الأداء الفعلي أكبر من الأداء المتوقع يعني توفر قيمة مضافة في المنتج ما يجعل الزبون راض تماما بالمنتج سعيدا بتجربته ومستعدا لتكريرها.
- حالة عدم المطابقة (فرق سالب): الأداء الفعلي اصغر من الأداء المتوقع يعني عدم رضا الزبون، واتخاذ موقفا سلبيا عن المنتج. (حكيم، تسويق العلاقات مدخل لتعزيز علاقة المؤسسة بزبائننا في بيئة تنافسية)

4. الدراسة الميدانية

1.4 مجتمع العينة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة زبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية - ورقلة - ، أما العينة الدراسة فاقترنت على 103 زبون من مجتمع الدراسة

بغرض معالجة موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح لنا جمع البيانات و المعلومات، والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب و الأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

2.4. الأدوات والمناهج:

عرض للإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز و إدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي الاجتماعية spss النسخة 20 عن طرق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel و نقلها مباشرة إلى spss، بالإضافة إلى الإستبانة هناك مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

- 1 النسب المئوية و التكرارات: للتعرف على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة و تحديد اتجاه آراء عينة الدراسة في ما يتعلق بقررات المحاور التي تضمنتها أداة الدراسة.
- 2 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين على الأسئلة.
- 3 اختبار (ألفا كرونباخ) لمعرفة مدى ثبات فقرات لاستبيان .
- 4 معامل الارتباط (Pearson) للكشف عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل و المتغير التابع .

5 اختبار تحليل التباين " ANOVA " للفرق بين أكثر من متوسطين، و اختبار " T " للفرق بين متوسطين.

3.4. الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا تم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، إضافة إلى المقابلة.

1.3.4 الاستبيان صممت هذه الإستبانة بالاعتماد على الدراسات السابقة و بالأخص:

- دراسة إيمان دلوم و راضية بعلي

- دراسة عماد يوسف مسعود و باسل فرحان كريش

- دراسة blanksvard , castillo , toolane,

- دراسة komunda.M and osarenkhoe.A

حيث خصص لمعرفة مستوى معالجة شكاوي فشل الخدمة و رضا الزبائن بالنسبة للمؤسسة عينة الدراسة. و تم تقسيمه كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بأبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة و يحتوي على 19 عبارة .

المحور الثاني: يتعلق بمحددات رضا الزبون و يحتوي على 11 عبارات .

المحور الثالث: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة زبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

شرح الأدوات المستخدمة ومدى أهميتها ودورها في معالجة وتحليل موضوع المقال، بالإضافة إلى توضيح المنهج/المناهج

المعتمد عليها في الدراسة بما يحقق ويساهم في قراءة ومعالجة المشكلة المطروحة في موضوع المقال.

5. مناقشة وتحليل النتائج:

الجدول رقم 2: نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

عدد عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
34	0.953

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على معطيات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0.6)، و منه فإداة القياس تتمتع بالثبات المقبول فيما

يخص عينة الدراسة و التي قدرت ب (0.953) أي بنسبة 95% من العينة يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد

و هي نسبة تعبر عن مدى مصداقية المستجوبين و بالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

1.5. عرض ومناقشة النتائج

في هذا المبحث سيتم عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها

ومناقشتها وصولا إلى الإجابة على فرضيات الدراسة.

1.1.5. نتائج الدراسة

أ. خصائص عينة الدراسة

من خلال مخرجات spss نقوم بعرض الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة و المتمثلة في (الجنس، السن، المهنة، عدد السفر).

ب. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم 3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الترتيب	النسبة	التكرار	الجنس
01	60,2 %	62	ذكور
02	39,8 %	41	إناث
	100 %	103	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث حيث تمثلت ب (2،60 %) من عينة الدراسة أي ما يعادل 62 مفردة من مجتمع البحث، أما نسبة البنات قدرت ب (8،39 %) من عينة الدراسة أي ما يعادل 41 مفردة من مجتمع البحث، و يرجع ذلك إلى أن الذكور لديهم القدرة على السفر مقارنة بالإناث لطبيعة المنطقة و عاداتها .
* توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم 4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الترتيب	النسبة	التكرار	السن
01	% 68	70	من 20 سنة إلى 30 سنة
02	% 23,3	24	من 31 سنة إلى 40 سنة
03	% 8,7	9	من 41 سنة فما فوق
	% 100	103	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (68 %) هي أعلى نسبة و التي تمثل عدد الأفراد في الفئة العمرية (من 20 سنة إلى 30 سنة) و هو ما يعادل 70 مفردة من مجتمع البحث، تليها نسبة (23.3%) التي تمثل عدد الأفراد في الفئة العمرية (من 31 سنة إلى 40 سنة) أي ما يعادل 24 مفردة من مجتمع البحث، و تأتي في المرتبة الأخيرة نسبة (8.7 %) و التي تمثل عدد الأفراد في الفئة العمرية (من 41 سنة فما فوق) أي ما يعادل 9 مفردات من مجتمع البحث، و يرجع ذلك إلى وجود خصائص تتميز بها مفردات العينة .

* توزيع أفراد العينة حسب المهنة:

الجدول رقم 5: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهنة

الترتيب	النسبة	التكرار	المهنة
02	% 43.7	45	عامل
01	% 47.6	49	طالب
03	% 8.7	9	متقاعد
	% 100	103	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي نسبة الطلاب إذ قدرت ب (47.6 %) من إجمالي أفراد العينة و هو ما يعادل 49 مفردة من مجتمع البحث، تليها نسبة العمال و التي قدرت ب (43.7 %) أي ما يعادل 45 مفردة من مجتمع البحث، و في الأخير تأتي نسبة المتقاعدين المقدرة ب (8.7 %) و هو ما يعادل 9 مفردات من مجتمع البحث، فالتقارب بين نسبة العمال و الطلبة راجع للامتيازات الممنوحة من طرف المؤسسة.

* توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات السفر:

الجدول رقم 6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد مرات السفر

الترتيب	النسبة	التكرار	عدد مرات السفر
03	% 25.2	26	مرة واحدة
02	% 18.4	19	مرتين
01	% 56.4	58	ثلاث مرات فما فوق
	% 100	103	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة عدد المسافرين مع مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية لمرة واحدة قدرت ب (25.2%) و هو ما يعادل 26 مفردة من مجتمع البحث، و قدرت نسبة عدد المسافرين لمرتين (18.4%) من إجمالي أفراد العينة أي ما يعادل 19 مفردة من مجتمع البحث، أما نسبة عدد المسافرين لثلاث مرات فما فوق فقد قدرت ب (56.4%) من إجمالي أفراد العينة و هو ما يعادل 58 مفردة من مجتمع البحث و هي أكثر نسبة مقارنة بعدد المرات الأخرى، و يرجع ذلك إلى إقبال كبير من طرف الزبائن للسفر مع الخطوط الجوية الجزائرية لتوفيرها أغلبية الوجيهات المطلوبة.

ب. عرض النتائج المتعلقة بمعالجة شكاوي فشل الخدمة في المؤسسة محل الدراسة

من أجل تحليل العبارات اعتمدنا على مقياس " ليكارت " الثلاثي ذي 3 درجات، و النتائج التالية توضح ذلك:

- المتغير المستقل: أبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة

البعد الأول: سرعة الاستجابة

الجدول رقم 7: قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعد سرعة الاستجابة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	عند تعرضكم لمشكل، يستجيب أعوان الخطوط الجوية الجزائرية لشكاوكم	2.3301	0.8330	01	متوسط
02	يتم معالجة شكاوكم بسرعة	1.9709	0.8683	04	متوسط
03	يتواجد العاملون في أماكنهم أثناء تقديم الشكوى	2.1456	0.8901	03	متوسط
04	تتيح لكم الخطوط الجوية الجزائرية إمكانية الإدلاء بالشكوى	2.2913	0.8703	02	متوسط
	المتوسط العام لبعد سرعة الاستجابة	2.1845	0.6586	-----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات سرعة الاستجابة أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين (2.3301 و 1.9709)، إذ أن العبارة الأولى و المتعلقة باستجابة الخطوط الجوية الجزائرية للشكوى عند التعرض للمشكل قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (2.3301) و انحراف معياري قدره (0.8330)، تليها العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2.2913) و انحراف معياري يقدر ب (0.8703)، ثم العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.1456) و انحراف معياري قدر ب (0.8901)، في حين أن العبارة الثانية و التي تنص على أنه يتم معالجة الشكاوي بسرعة قد حصلت على أدنى تأييد بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (1.9709) و انحراف معياري قدر ب (0.8683). أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي العام هو (2.1845) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.6586) و هو ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بسرعة الاستجابة .

البعد الثاني: سياسة الاعتذار

الجدول رقم 8: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد سياسة الاعتذار

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تقدم المؤسسة مزايا إضافية تعبيراً عن اعتذارها أثناء الرحلة	1.7864	0.9037	02	متوسط
02	يقدم مدير المؤسسة رسالة اعتذار لتأكيد له للأسف عن الخطأ الحاصل في تقديم الخدمة	1.7670	0.8655	03	متوسط
03	يتم الاعتذار من قبل الموظفين باهتمام وأدب	2.0583	0.9056	01	متوسط
	المتوسط العام لبعد سياسة الاعتذار	1.8706	0.7264	-----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات سياسة الاعتذار أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين (2.0583 و 1.7670)، إذ أن العبارة الثالثة و المتعلقة بأنه يتم الاعتذار من قبل الموظفين باهتمام و أدب قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (2.0583) و انحراف معياري قدره (0.9056)، تليها العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (1.7864) و انحراف معياري يقدر ب (0.9037)، في حين أن العبارة الثانية و التي تنص على أن مدير المؤسسة يقدم رسالة اعتذار لتأكيد له للأسف عن الخطأ الحاصل في تقديم الخدمة قد حصلت على أدنى تأييد بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (1.7670) و انحراف معياري قدر ب(0.8655). أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي العام هو(1.8706) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.7264) و هو ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بسياسة الاعتذار .

البعد الثالث: تفسير أسباب الفشل

الجدول رقم 9: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد تفسير أسباب الفشل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تقدم الخطوط الجوية الجزائرية تفسيرات عند تأخير الرحلة عن الوقت المحدد لها	2.1165	0.9320	03	متوسط
02	تقدم المؤسسة تفسيرات عند رفض حملتك المنقولة (حيوانات، مأكولات..)	2.3107	0.7924	01	متوسط
03	تقدم لك المؤسسة تفسيرات عند ضياع الأمتعة	2.1553	0.8829	02	متوسط
04	التفسيرات المقدمة من قبل الخطوط الجوية الجزائرية واضحة ومقنعة	1.8738	0.8480	04	متوسط
	المتوسط العام لبعد تفسير أسباب الفشل	2.1141	0.6937	----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات تفسير أسباب الفشل أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين (2.3107 و 1.8738)، إذ أن العبارة الثانية و المتعلقة بتقديم المؤسسة لتفسيرات عند رفض الحمولة المنقولة قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (2.3107) و انحراف معياري قدره (0.7924)، تليها العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره(2.1553) و انحراف معياري يقدر ب(0.8829)، ثم العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.1165) و انحراف معياري قدر ب(0.9320)، في حين أن العبارة الرابعة و التي تنص على أن التفسيرات المقدمة من قبل الخطوط الجوية الجزائرية واضحة و مقنعة قد حصلت على أدنى تأييد بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (1.8738) و انحراف معياري قدر ب (0.8480).

أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي العام هو (2.114) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.693) وهو ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بتفسير أسباب الفشل.

البعد الرابع: المساعدة في حل المشكلة

الجدول رقم 10: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد المساعدة في حل المشكلة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	عند تأخرك عن الرحلة مع الخطوط الجوية الجزائرية تجد العامل متعاطف معك	1.9320	0.8885	04	متوسط
02	عندما تضيق أمتعتك تجد من يحل مشكلتك	2.0680	0.8075	02	متوسط
03	هناك استعداد من طرف الموظفين لحل أي مشكل وقعت فيه	2.0194	0.8742	03	متوسط

متوسط	01	0.8344	2.0971	يقوم الأعوان بالإصغاء إليك بشكل جيد أثناء وقوعك في مشكل	04
متوسط	---	0.6995	2.0291	المتوسط العام لبعء المساعدة في حل المشكلة	

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات سياسة الاعتذار أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين (2.097) و (1.9320)، إذ أن العبارة الرابعة و المتعلقة بأن الأعوان يقومون بالإصغاء بشكل جيد أثناء الوقوع في مشكل قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (2.0971) و انحراف معياري قدره (0.8344)، تليها العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.0680) وانحراف معياري يقدر ب (0.8075)، ثم العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2.0194) و انحراف معياري قدر ب(0.8742)، في حين أن العبارة الأولى و التي تنص على أنه عند التأخر عن الرحلة تجد العامل متعاطف معك قد حصلت على أدنى تأييد بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (1.9320) و انحراف معياري قدر ب (0.8885).

أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي العام هو (2.029) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.6995) و هو ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالمساعدة في حل المشكلة.

البعد الخامس: التعويض المادي

الجدول رقم 11: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التعويض المادي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يتم تعويضك عن التذكرة في حالة إلغاء الرحلة	2.4660	0.7251	01	مرتفع
02	تقدم المؤسسة عروض جيدة لإصلاح أخطائها	2.0194	0.8515	03	متوسط
03	تقدم المؤسسة خصومات كجزء من حل مشكلة فشل الخدمة	2.0194	0.8515	03	متوسط
04	يتم تعويضك عن التذكرة في حالة تأخر الرحلة	2.0583	0.8725	02	متوسط
	المتوسط العام لبعء التعويض المادي	2.0291	0.6995	----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات التعويض المادي أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت بين (2.4660) و (2.0194)، إذ أن العبارة الأولى و المتعلقة بأنه يتم تعويضك عن التذكرة في حالة إلغاء الرحلة قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى مرتفع و ذلك بمتوسط حسابي قدره (2.4660) و انحراف معياري قدره (0.7251)، تليها العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2.0583) و انحراف معياري يقدر ب (0.8725)، في حين أن العبارتين الثانية و الثالثة و التي تنصان على التوالي أن المؤسسة تقدم عروض جيدة لإصلاح أخطائها و أنها تقدم أيضا خصومات كجزء من حل مشكلة فشل الخدمة قد حصلت على أدنى تأييد بمستوى متوسط و ذلك بمتوسط حسابي قدره (2.0194) و انحراف معياري قدر ب (0.8515).

أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي العام هو (2.029) في حين بلغ الانحراف المعياري (0.6995) و هو ما يدل على الموافقة المتوسطة لعينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالتعويض المادي .

ج. عرض النتائج المتعلقة بمحددات رضا الزبون في المؤسسة محل الدراسة

المتغيرات التابعة: محددات رضا الزبون

البعد الأول: الأداء المتوقع

الجدول رقم 12: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الأداء المتوقع

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	يمتلك الموظفون القدرة على تقديم النصيحة والدعم بسرعة وكفاءة.	2.1650	0.8642	03	متوسط
02	توفر المؤسسة المعلومات عن خدماتها المقدمة وأوقات الرحلات ومختلف الأسعار.	2.4369	0.8003	01	مرتفع
03	يتمتع موظفو الخطوط الجوية الجزائرية بحسن المعاملة والمظهر اللائق.	2.3010	0.8145	02	متوسط
	المتوسط العام لبعء الأداء المتوقع	2.1408	0.6356	----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات بعد التوقعات أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت ما بين (2.4369 و2.1650)، حيث أن العبارة الثانية المتعلقة بأن المؤسسة توفر المعلومات عن خدماتها المقدمة وأوقات الرحلات ومختلف الأسعار قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى مرتفع ذات متوسط حسابي قدره (2.4369) وانحراف معياري قدره (0.80037)، تليها العبارة الثالثة ذات متوسط حسابي قدره (2.3010) وانحراف معياري قدره (0.81451)، في حين أن العبارة رقم الأولى والتي تنص على أن الموظفين يمتلكون القدرة على تقديم النصيحة والدعم بسرعة وكفاءة قد حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى متوسط بمتوسط حسابي قدره (2.1650) وانحراف معياري قدره (0.86429). أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي فقد قدر ب (2.1408) بينما قدر إجمالي الانحراف المعياري ب (0.63562)، مما يدل على الرضا المتوسط لعينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء الأداء المتوقع.

البعء الثاني: الأداء الفعلي

الجدول رقم 13: قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لبعء الأداء الفعلي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تقدم الخطوط الجوية الجزائرية خدمات تفوق توقعاتي	1.6311	0.85165	04	ضعيف
02	أقضي وقت طويل في تلقي خدمة الحجز	2.2039	0.83266	02	متوسط
03	هناك دقة في الخدمات المقدمة ويتم إنجازها في الوقت المحدد	1.9223	0.85965	03	متوسط
04	توفر الخطوط الجوية الجزائرية الراحة أثناء رحلاتها	2.2816	0.84503	01	متوسط
	المتوسط العام لبعء الأداء الفعلي	2.3010	0.69470	-----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات بعد الأداء الفعلي أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت ما بين (2.2816 و1.6311)، حيث أن العبارة الرابعة المتعلقة بأن الخطوط الجوية الجزائرية توفر الراحة أثناء رحلاتها حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى متوسط وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.2816) وانحراف معياري قدره (0.84503)، تليها العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.2039) وانحراف معياري قدره (0.83266)، ثم العبارة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر ب (1.9223) وانحراف معياري يقدر ب (0.85965)، في حين أن العبارة الأولى و التي تنص على أن الخطوط الجوية الجزائرية تقدم خدمات تفوق توقعاتي قد حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى ضعيف و بمتوسط حسابي قدره (1.6311) وانحراف معياري قدره (0.85165).

أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي فقد قدر ب (2.3010) بينما قدر إجمالي الانحراف المعياري ب (0.69470)، مما يدل على الرضا المتوسط لعينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء الأداء الفعلي.

البعد الثالث: نتيجة المقارنة

الجدول رقم 14: قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد نتيجة المقارنة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تتوافق الحلول المقدمة من قبل إدارة الخطوط الجوية الجزائرية مع الشكاوي	2.0194	0.8742	01	متوسط
02	تلتزم الخطوط الجوية الجزائرية بالوفاء بوعودها	2.0099	0.8184	02	متوسط
03	تقدم الخطوط الجوية الجزائرية حلولاً لجميع الشكاوي المتلقاة	1.8738	0.8364	04	متوسط
04	تلتزم الخطوط الجوية الجزائرية بمعالجة المشكل في حين حدوثه	2.0000	0.8744	03	متوسط
	المتوسط العام لبعد نتيجة المقارنة	2.0097	0.6281	---	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات بعد المطابقة أن قيم المتوسط الحسابي تراوحت ما بين (2.0099 و1.8738)، حيث أن العبارة الأولى المتعلقة بأن الحلول المقدمة من قبل إدارة الخطوط الجوية الجزائرية تتوافق مع الشكاوي حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى متوسط وذلك بمتوسط حسابي قدره (2.0194) وانحراف معياري قدره (0.87426)، تليها العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.0099) وانحراف معياري قدره (0.81847)، ثم العبارة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب (2.0000) وانحراف معياري يقدر ب (0.87447)، في حين أن العبارة الثالثة والتي تنص على أن الخطوط الجوية الجزائرية تقدم حلولاً لجميع الشكاوي المتلقاة قد حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمستوى ضعيف و بمتوسط حسابي قدره (1.8738) و انحراف معياري قدره (0.83642).

أما بخصوص إجمالي المتوسط الحسابي فقد قدر ب (2.0097) بينما قدر إجمالي الانحراف المعياري ب (0.62810)، مما يدل على الرضا المتوسط لعينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعد نتيجة المقارنة.

د. مناقشة نتائج الدراسة

بعد عرض و تحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأجزاء التي يتضمنها الاستبيان و المتعلقة بجزء البيانات الشخصية، جزء معالجة شكاوي فشل الخدمة، جزء رضا الزبون، يأتي هذا المطلب لمناقشة النتائج و اختبار الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة بهدف معرفة مدى تأثير معالجة شكاوي فشل الخدمة في تحقيق رضا الزبون في المؤسسة محل الدراسة معتمدين على البيانات التي تم تحليلها و معالجتها إحصائياً باستخدام spss .

1 / اختبار الفرضية الأولى: " مستوى معالجة شكاوي فشل الخدمة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية مرتفع "

الجدول رقم 15: قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لأبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة

الرقم	الاستراتيجيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	سرعة الاستجابة	2.1845	0.6586	01	متوسط
02	سياسة الاعتذار	1.8706	0.7264	04	متوسط
03	تفسير أسباب الفشل	2.1141	0.6937	02	متوسط
04	المساعدة في حل المشكلة	2.0291	0.6995	03	متوسط
05	التعويض المادي	2.0291	0.6995	03	متوسط
	المتوسط العام لأبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة	2.0455	0.6186	-----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات جميع أفراد العينة تقع ضمن المجال المتوسط بحكم اتجاه جل الأبعاد المتبعة، حيث كانت سرعة الاستجابة أكثر توفر بمتوسط حسابي قدره (2.1845) و انحراف معياري قدر ب (0.6585)، يليها بعد تفسير أسباب الفشل بمتوسط حسابي قدره (2.1141) و انحراف معياري قدره (0.6937)، ثم بعد كل من التعويض المادي و المساعدة في حل المشكلة بمتوسط حسابي قدر ب (2.0291) و انحراف معياري قدره (0.6995)، و في الأخير يأتي بعد سياسة الاعتذار بمتوسط حسابي (1.8706) و انحراف معياري (0.7264) .
أما المتوسط الحسابي العام للأبعاد قد بلغ (2.0455) و انحراف معياري قدره (0.9186). و منه نستنتج أن مستوى معالجة شكاوي فشل الخدمة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية متوسط، مما يدعو إلى نفي الفرضية الأولى.

2 / اختبار الفرضية الثانية: " مستوى رضا الزبائن في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية مرتفع "

الجدول رقم 16: قيم المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمحددات رضا الزبون

الرقم	المحددات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	الأداء المتوقع	2.1408	0.6356	02	متوسط
02	الأداء الفعلي	2.3010	0.6947	01	متوسط
03	نتيجة المقارنة	2.0097	0.6281	03	متوسط
	المتوسط العام لمحددات رضا الزبون	2.1505	0.5755	-----	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات جميع أفراد العينة تقع ضمن المجال المتوسط بحكم اتجاه جل المحددات المتبعة، حيث كان بمتوسط حسابي للأداء الفعلي مقدر ب (2.3010) و انحراف معياري قدر ب (0.6947)، يليها الأداء المتوقع بمتوسط حسابي قدره (2.1408) و انحراف معياري قدره (0.6356)، ثم نتيجة المقارنة بمتوسط حسابي قدر ب (2.0097) و انحراف معياري قدره (0.6281). أما المتوسط الحسابي العام للمحددات قد بلغ (2.1505) و انحراف معياري قدره (0.5755). و منه نستنتج أن مستوى رضا الزبائن في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية متوسط، مما يدعو إلى نفي الفرضية الثانية.

3 / اختبار الفرضية الثالثة: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معالجة شكاوي فشل الخدمة و رضا الزبون "

❖ الجدول رقم 13: قيم معاملات الارتباط بين أبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة و رضا الزبون

مستوى الدلالة	رضا الزبون	معالجة شكاوي فشل الخدمة
,000	,748**	سرعة الاستجابة
,000	,778**	سياسة الاعتذار
,000	,810**	تفسير أسباب الفشل
,000	,816**	المساعدة في حل المشكلة
,000	,816**	التعويض المادي

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا وجود علاقة ارتباط موجبة مرتفعة بين معالجة الشكاوي ورضا الزبون. ومن اجل التحليل سنأخذ علاقة كل بعد من أبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة برضا الزبون:

أ. سرعة الاستجابة: نلاحظ ارتباط سرعة الاستجابة بعلاقة موجبة مع رضا الزبون بقيمة تقدر ب (0.733) عند مستوى Sig=0.000 و هي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، و بناءا على قيمة الارتباط نقول أن هناك ارتباط قوي.

ب. سياسة الاعتذار: نلاحظ ارتباط سياسة الاعتذار بعلاقة موجبة مع رضا الزبون بقيمة تقدر ب (0.771) عند مستوى Sig=0.000 و هي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، و بناءا على قيمة الارتباط نقول أن هناك ارتباط قوي.

ج. تفسير أسباب الفشل: نلاحظ ارتباط تفسير أسباب الفشل مع رضا الزبون بعلاقة موجبة تقدر قيمتها ب (0.809) عند مستوى Sig=0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، و بناءا على قيمة الارتباط نقول أن هناك ارتباط قوي.

د. المساعدة في حل المشكلة: نلاحظ ارتباط المساعدة في حل المشكلة مع رضا الزبون بعلاقة موجبة بقيمة تقدر ب (0.823)، عند مستوى Sig=0.000 و هي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، و بناءا على قيمة الارتباط نقول أن هناك ارتباط قوي.

هـ. التعويض المادي: نلاحظ ارتباط التعويض المادي بعلاقة موجبة مع رضا الزبون بقيمة قدرها (0.823)، عند مستوى Sig=0.000 و هي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، و بناءا على قيمة الارتباط نقول أن هناك ارتباط قوي.

العلاقة الإرتباطية بين متغيرات الدراسة:

حيث تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة في المؤسسة عينة الدراسة و الجدول التالي يوضح النتائج للمؤسسة محل الدراسة .

الجدول رقم 14: الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع للمؤسسة عينة الدراسة

Récapitulatif des modèles						
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,898 ^a	,807	,805	,26105	,807	421,061

Valeurs prédites : (constantes) المتغير المستقل معالجة شكاوي فشل الخدمة

Variable dépendante المتغير التابع رضا الزبون

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط الخطي بين معالجة شكاوي فشل الخدمة و رضا الزبائن بالنسبة للمؤسسة عينة الدراسة ذو مستويات إيجابية، حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الإرتباطية ما بين المتغيرين $R=0.89$ ما يعادل (89.8 %)، أي أن هناك علاقة طردية بينهما لأن معامل الارتباط ذو إشارة موجبة، حيث تثبت هذه القيمة و تؤكد على الدور المهم لمعالجة شكاوي فشل الخدمة في تحقيق رضا الزبون. بينما قيمة معامل التحديد بلغت (0.807) أي أن معالجة شكاوي فشل الخدمة تفسر بقيمة (80.7 %) من التغيرات الحادثة في رضا الزبون، و النسبة المتبقية المقدر ب (26.1%) ترجع لعوامل أخرى.

يدعو ذلك إلى قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معالجة شكاوي فشل الخدمة ورضا الزبون و هي علاقة طردية، و بناءا على قيمة الارتباط نقول أن هناك ارتباط قوي.

4/ اختبار الفرضية الرابعة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون" تبين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل خط الانحدار والذي يدرس " مدى خط انحدار المعطيات "

الجدول رقم 15: تحليل تباين خط الانحدار للمؤسسة عينة الدراسة ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	28,695	1	28,695	421,061	,000 ^b
	Résidu	6,883	101	,068		
	Total	35,578	102			

a. Variable dépendante : ab1

b. Valeurs prédites : (constantes)

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (28.695)، مجموع البواقي (6.883)، مجموع المربعات الكلية يساوي (35.578).
- درجة الانحدار (df) هي 1، و درجة البواقي (101).
- معدل مربعات الانحدار هو (28.695)، و معدل مربعات البواقي هو (0.068).
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (421.061).
- مستوى الدلالة SIG = 0.000 و هو أقل من 0.05 و عليه نقبل دراسة مدى خط انحدار المعطيات.

الجدول رقم 16: قيم معاملات خط الانحدار للمؤسسة عينة الدراسة Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard			
1	(Constante)	,304	,090	3,364	,001
	المتغير المستقل	,855	,042	,898	,000

a. Variable dépendante المتغير التابع

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه:

- يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية: $(Y = a + bx)$ حيث a يساوي (0.304) من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار b يساوي (0.855) و بذلك تصبح معادلة خط الانحدار $(y = 0.304 + 0.855x)$ ، بحيث يكون y المتغير التابع و x المتغير المستقل و منه:

$$(معالجة شكاوي فشل الخدمة) = 0.304 + 0.855x \text{ (رضا الزبون)}$$

- نجد أن مستوى الدلالة يساوي sig = 0.000 وهو أقل من من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 و بالتالي يمكن القول أن نموذج الانحدار معنوي.

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (stepwise multiple régression).

والجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع:

الجدول رقم 17: الطريقة المستخدمة و المتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع

Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	مساعدة في حل المشكلة	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).

2	تفسير أسباب الفشل	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).
3	سياسة الاعتذار	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).
4	سرعة الاستجابة	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire \leq ,050, Probabilité de F pour éliminer \geq ,100).

a. Variable dépendante : رضا الزبون

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغيرات المستقلة المتبقية في النموذج النهائي هي: المساعدة في حل المشكلة، تفسير أسباب الفشل، سياسة الاعتذار، سرعة الاستجابة.

الجدول رقم 18: معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,816 ^a	,666	,662	,36070
2	,877 ^b	,770	,765	,30069
3	,891 ^c	,794	,787	,28616
4	,899 ^d	,809	,801	,27681

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

a. Valeurs prédites : (constantes), مساعدة في حل المشكلة,

b. Valeurs prédites : (constantes), تفسير أسباب الفشل، مساعدة في حل المشكلة،

c. Valeurs prédites : (constantes), سياسة الاعتذار، تفسير أسباب الفشل، مساعدة في حل المشكلة،

d. Valeurs prédites : (constantes) سرعة الاستجابة، سياسة الاعتذار تفسير أسباب الفشل، مساعدة في حل المشكلة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي و الذي أدى إلى خروج بعد واحد و الاحتفاظ بأربعة أبعاد و هي (المساعدة في حل المشكلة، تفسير أسباب المشكلة، سياسة الاعتذار، سرعة الاستجابة)، و هذا ما يوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي السابق، حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع (رضا الزبون) نسبة تقدر ب(89.9%) و هو دليل على وجود ارتباط خطي مرتفع بينهما، حيث أن (80.9%) من تطبيق معالجة شكاوي فشل الخدمة يعود إلى (المساعدة في حل المشكلة، تفسير أسباب الفشل، سياسة الاعتذار، سرعة الاستجابة). علما أن الفصل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل (المساعدة في حل المشكلة) بنسبة (81.6%) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات الزبائن على عبارات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا.

الجدول الموالي يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة (stepwise)

الجدول رقم 19: تحليل تباين خط الانحدار بطريقة ANOVA^a stepwise

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	26,155	1	26,155	201,036	,000 ^b
	Résidu	13,140	101	,130		
	Total	39,295	102			
2	Régression	30,254	2	15,127	167,304	,000 ^c
	Résidu	9,042	100	,090		
	Total	39,295	102			
3	Régression	31,188	3	10,396	126,953	,000 ^d

أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة
(02-05-2021/04-04-2021)

	Résidu	8,107	99	,082		
	Total	39,295	102			
4	Régression	31,786	4	7,947	103,711	,000 ^e
	Résidu	7,509	98	,077		
	Total	39,295	102			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- a. Variable dépendante : رضا زبون
b. Valeurs prédites : (constantes), مساعدة في حل المشكلة
c. Valeurs prédites : (constantes), تفسير أسباب الفشل
d. Valeurs prédites : (constantes), مساعدة في حل المشكلة, تفسير أسباب الفشل, سياسة الاعتذار
e. Valeurs prédites : (constantes), مساعدة في حل المشكلة, تفسير أسباب الفشل, سياسة الاعتذار, سرعة الاستجابة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (31.786)، مجموع مربعات البواقي يساوي (7.509)، و مجموع المربعات الكلي يساوي (39.295)
- درجة حرية الانحدار هي 4 و البواقي هي 98 .
- معدل مربعات الانحدار يساوي (7.947)، و معدل مربعات البواقي (0.077).
- قيمة اختبار تحليل تباين خط الانحدار (103.711) .
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 و هو أقل من مستوى 0.05 وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات
أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح معاملات خط الانحدار بطريقة (stepwise)

الجدول رقم 20: قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise

Coefficients ^a						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	,608	,110		5,550	,000
	مساعدة في حل المشكلة	,724	,051	,816	14,179	,000
2	(Constante)	,330	,100		3,293	,001
	مساعدة في حل المشكلة	,428	,061	,483	7,009	,000
	تفسير أسباب الفشل	,415	,062	,464	6,733	,000
3	(Constante)	,314	,095		3,287	,001
	مساعدة في حل المشكلة	,303	,069	,342	4,399	,000
	تفسير أسباب الفشل	,355	,061	,396	5,785	,000
	سياسة الاعتذار	,212	,063	,249	3,378	,001
0.4	(Constante)	,206	,100		2,060	,000
	مساعدة في حل المشكلة	,231	,072	,260	3,222	,002
	تفسير أسباب الفشل	,310	,061	,346	5,045	,000
	سياسة الاعتذار	,193	,061	,225	3,144	,002
	سرعة الاستجابة	,177	,063	,188	2,794	,006

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- a. Variable dépendante : رضا زبون

من خلال الجدول أعلاه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار و الذي يمثل a من معادلة خط المستقيم، أما ميل خط الانحدار فيمثل b وفق المعادلة التالية: $(Y = c + ax_1 + ax_2 + ax_3 + ax_4)$ و منه معادلة خط الانحدار هي:

$$Y = 0.206 + 0.231 + 0.310 + 0.193 + 0.177$$

$$y = 0.206 + 0.231 \text{ سياسة الاعتراف} + 0.310 \text{ تفسير اسباب الفشل} + 0.193 \text{ مساعدة في حل المشاكل} + 0.177 \text{ سرعة الاستجابة}$$

- مستوى الدلالة لتأثير بعد المساعدة في حل المشكلة يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، و عليه يوجد تأثير معنوي هام.
 - مستوى الدلالة لتأثير بعد تفسير أسباب الفشل يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، و عليه يوجد تأثير معنوي هام.
 - مستوى الدلالة لتأثير بعد سياسة الاعتذار يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، و عليه يوجد تأثير معنوي هام.
 - مستوى الدلالة لتأثير بعد سرعة الاستجابة يساوي 0.000 و هي أقل من 0.05، و عليه يوجد تأثير معنوي هام.
- من خلال ما سبق يتضح أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمعالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون، و أن بعد كل من (المساعدة في حل المشكلة، تفسير أسباب الفشل، سياسة الاعتذار، سرعة الاستجابة) هم الأكثر تأثيرا على رضا زبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية، و منه نقبل الفرضية الرابعة .

5 / اختبار الفرضية خامسة: " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المهنة، عدد مرات السفر) "

تحليل اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA):

الجدول رقم 21: تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا الزبون تبعا للجنس ^a ANOVA					
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	T	Sig.
Intergroupes	,008	1	,008	,060	,840
Intra-groupes	5,570	101	,068		
Total	5,578	102			

المتغير التابع رضا الزبون

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي (sig = 0.840) و هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة المعتمد 0.05، و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس و رضا الزبون، و منه جنس المستجوبين لا يؤثر على رضا الزبون، مما يدعو إلى قبول فرضية العدم تبعا لمتغير الجنس.

الجدول رقم 22: تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا الزبون تبعا للسن^a ANOVA

المتغير التابع رضا الزبون

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	T	Sig.
Intergroupes	,230	4	,069	1,079	,317
Intra-groupes	1,620	98	,047		
Total	1,850	102			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير السن هي (sig = 0.317) و هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة المعتمد 0.05، و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير السن و رضا الزبون، و منه سن المستجوبين لا يؤثر على رضا الزبون، مما يدعو إلى قبول فرضية العدم تبعا لمتغير السن.

الجدول رقم 23: تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا الزبون تبعا للمهنة

المتغير التابع رضا الزبون

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	T	Sig.
Intergroupes	,026	2	,013	,258	,744
Intra-groupes	1,688	100	,050		
Total	1,713	102			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المهنة هي (sig = 0.744) و هي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المهنة و رضا الزبون، و منه مهنة المستجوبين لا تؤثر على رضا الزبون، مما يدعو إلى قبول فرضية العدم تبعا لمتغير المهنة.

الجدول رقم 24: تحليل التباين الأحادي بين متوسطات رضا الزبون تبعا لعدد مرات السفر

المتغير التابع رضا الزبون

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	T	Sig.
Intergroupes	,015	4	,094	2,175	,116
Intra-groupes	1,430	98	,043		
Total	1,445	102			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي spss

يظهر من خلال الجدول أعلاه لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير المهنة هي (sig = 0.116) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة المعتمد 0,05، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير عدد مرات السفر و رضا الزبون، أي أن رضا الزبون ليس مربوط بعدد مرات السفر، مما يدعو إلى قبول فرضية العدم تبعا لهذا المتغير.

➤ نستنتج من خلال ما سبق أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،

السن، المهنة، عدد مرات السفر)، و بالتالي قبول الفرضية الرابعة .

6. خاتمة

يعتبر موضوع معالجة شكاوي فشل الخدمة من أحدث المواضيع التي لاقت اهتمام كبير من قبل المؤسسات، بهدف تحقيق ميزة تنافسية و ضمان بقاءها و استمراريتها.

إن نجاح أي مؤسسة لا بد أن يعتمد على عدة أبعاد التي بدورها تحقق الشعور بالرضا لدى الزبون وبالتالي أداء أفضل لموظفيها، لهذا نجدنا تسعى إلى توفير العوامل التي من شأنها أن تؤثر بشكل ايجابي ومعالجة العوامل التي لها تأثير سلبي.

نظرا لأهمية هذا الموضوع كان التركيز على دراسة " أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون" حيث قمنا بتطبيق موضوع دراستنا و إقرانه بدراسة ميدانية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة، ومن أجل ذلك تم طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا زبائن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة ؟ و بعد التطرق إلى الجانب النظري و التطبيقي خلصت الدراسة إلى عدة نتائج المتمثلة في:

- مستوى معالجة شكاوي فشل الخدمة في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية متوسط.
- مستوى رضا الزبائن في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية متوسط.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معالجة شكاوي فشل الخدمة و رضا الزبون.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لرضا الزبون تعزى للمتغيرات الشخصية " الجنس، السن، المهنة، عدد مرات السفر "

قائمة المراجع:

1. الموسوي م. ط. (2017). جاهزية نظم إصلاح الخدمة وأثرها في استجابة الزبون. العراق، تخصص إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد: جامعة القادسية.
2. جناة ب. (2019). معالجة الشكاوي الناتجة عن فشل الخدمة وأثرها على ولاء العملاء دراسة حالة مؤسسة الهاتف النقال موبيليس مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 15، العدد 20، ص. 325.
3. حفصاوي ع. (2016). أثر جودة الخدمات البنكية على رضا الزبون. 7.
4. حكيم ب. ت. (s.d.). تسويق العلاقات مدخل لتعزيز علاقة المؤسسة بزبائننها في بيئة تنافسية. مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع.
5. حكيم ب. ت. (s.d.). تسويق العلاقات مدخل لتعزيز علاقة المؤسسة بزبائننها في بيئة تنافسية. الجزائر: مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع.
6. خوخة م. ب. (2014). أثر تطبيق إدارة علاقات الزبائن على أداء المؤسسات الخدمية. المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
7. مسعود ع. ي. (2013). أثر استراتيجيات الإنعاش في معالجة فشل الخدمة على رضا المرضى في المستشفيات الأردنية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. 65،

ملاحق:

استمارة الاستبيان

تحية طيبة وبعد :

في إطار إجراء دراسة ميدانية تهدف إلى معرفة أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية لولاية ورقلة. وذلك في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي وعليه نرجو من حضرتكم التكرم بالإجابة عما ورد بهذه الإستمارة من فقرات بكل صدق وموضوعية ونتعهد بالحفاظ على سرية البيانات التي تدلون بها، وعدم استغلالها إلا لغرض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

المحور الأول : العبارات المتعلقة باستراتيجيات معالجة شكاوي فشل الخدمة

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
	سرعة الاستجابة			
1	عند تعرضكم لمشكل، يستجيب أعوان الخطوط الجوية الجزائرية لشكواكم.			
2	يتم معالجة شكواكم بسرعة			
3	يتواجد العاملون في أماكنهم أثناء تقديم الشكوى			
4	تتيح لكم الخطوط الجوية الجزائرية إمكانية الإدلاء بشكوى			
	سياسة الاعتذار			
1	تقدم المؤسسة مزايا إضافية تعبيراً عن اعتذارها أثناء الرحلة			
2	يقدم مدير المؤسسة رسالة اعتذار لتأكيد له للأسف عن الخطأ الحاصل في تقديم الخدمة			
3	يتم الاعتذار من قبل الموظفين باهتمام وأدب			
	تفسير أسباب الفشل			
1	تقدم الخطوط الجوية الجزائرية تفسيرات عند تأخير الرحلة عن الوقت المحدد لها.			
2	تقدم المؤسسة تفسيرات عند رفض حمولتك المنقولة (حيوانات ، مأكولات...)			
3	تقدم لك تفسيرات عند ضياع الأمتعة			
4	التفسيرات المقدمة من قبل الخطوط الجوية الجزائرية واضحة ومقنعة			
	المساعدة في حل المشكلة			
1	عند تأخرك عن الرحلة مع الخطوط الجوية الجزائرية تجد العامل متعاطف معك			
2	عندما تضيق أمتعتك تجد من يحل مشكلتك			
3	هناك استعداد من طرف الموظفين لحل أي مشكل وقعت فيه			
4	يقوم الأعوان بالإصغاء إليك بشكل جيد أثناء وقوعك في مشكل			
	التعويض المادي			
1	يتم تعويضك عن التذكرة في حالة إلغاء الرحلة			
2	تقدم المؤسسة عروض جيدة لإصلاح أخطائها			
3	تقدم المؤسسة خصومات كجزء من حل مشكلة فشل الخدمة			
4	يتم تعويضك عن التذكرة في حالة تأخر الرحلة			

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
-------	---------	-----------	-------	-------

أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية في مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة
(02-05-2021/04-04-2021)

الأداء المتوقع			
1			يملك الموظفون القدرة على تقديم النصيحة والدعم بسرعة وكفاءة
2			توفر المؤسسة المعلومات عن خدماتها المقدمة وأوقات الرحلات ومختلف الأسعار
3			يتمتع موظفو الخطوط الجوية الجزائرية بحسن المعاملة والمظهر اللائق
الأداء الفعلي			
1			تقدم الخطوط الجوية الجزائرية خدمات تفوق توقعاتي
2			أقضي وقت طويل في تلقي خدمة الحجز
3			هناك دقة في الخدمات المقدمة ويتم انجازها في الوقت المحدد
4			توفر الخطوط الجوية الجزائرية الراحة أثناء رحلاتها
نتيجة المقارنة			
1			تتوافق الحلول المقدمة من قبل إدارة الخطوط الجوية الجزائرية مع الشكاوي
2			تلتزم الخطوط الجوية الجزائرية بالوفاء بوعودها
3			تقدم الخطوط الجوية الجزائرية حولا لجميع الشكاوي المتلقاة
4			تلتزم الخطوط الجوية الجزائرية بمعالجة المشكل في حين حدوثه

المحور الثاني : العبارات المتعلقة برضا الزبون

المحور الثالث : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر أنثى

السن : 20-30 31-40 41 فما فوق

المهنة : عامل طالب متقاعد

عدد مرات السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية : مرة مرتين ثلاث مرات فأكثر

شكرا على حسن تعاونكم