

تطوير الخطوط الجوية العراقية لتفعيل دورها في تنشيط الحركة السياحية

علي عبيد مجرن شيماء أبو خنجر محمد دعاء سمير محمد حزه

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

الملخص

يعد النقل الجوي أحد المكونات الرئيسية للمنتج السياحي والتي تؤثر في مستوى رضاء السائح عن المقصد السياحي. هذا وتعتبر الخطوط الجوية العراقية أكبر خطوط الطيران في العراق، غير أنه على الرغم من المساهمة الكبيرة للنقل الجوي في نمو حركة السياحة العالمية، إلا أن الخطوط الجوية العراقية كأحد خطوط الطيران العالمية تعاني من بعض المشكلات التي تحول دون مساهمتها المثلى في تنشيط الحركة السياحية الداخلية والوافدة إلى جمهورية العراق، وبما لا يتناسب مع إمكانيات العراق كمقصد سياحي، وهو ما يمثل مشكلة الدراسة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على تاريخ وتطور الخطوط الجوية العراقية والخدمات التي تقدمها، فضلاً عن إبراز العراق كمقصد سياحي، والتوصل لمقترحات لتطوير الخطوط الجوية العراقية لتفعيل دورها في تنشيط الحركة السياحية. هذا وتقوم الدراسة على فرض "توجد علاقة بين تطوير الخطوط الجوية العراقية وزيادة الحركة السياحية في العراق".

اعتمد البحث على المنهج الوصفي "نمط الدراسات المسحية"؛ تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة عشوائية من السياح من مستخدمي الخطوط الجوية العراقية في الفترة من يناير حتى مارس من عام 2016. هذا وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات.

الكلمات الدالة: النقل الجوي - تحسين الخدمات - السياح - النشاط السياحي في العراق

مقدمة

مما لا شك فيه أن النقل الجوي قد يسر نمو السياحة العالمية أكثر من وسائل النقل الأخرى (Robinson, et al. 2013). ذلك أن سهولة الوصول إلى المقصد السياحي تعد أهم مقومات الترويج له وزيادة عدد زواره (Gunn, 1994). هذا ويتوقع أن تشهد صناعة النقل الجوي العربي نمواً ملحوظاً نتيجة لارتفاع عدد السياح الوافدين بمعدل 5% سنوياً حتى عام 2020 وفقاً لتقديرات منظمة السياحة العالمية (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا - الإسكوا، 2007). وفي عام 2014 ارتفع عدد السياح الدوليين في العالم العربي بنسبة 4.1% مقارنةً بعام 2013؛ ليصل عددهم إلى 70.9 مليون سائح. وبلغت مساهمة القطاع السياحي في الناتج المحلي الإجمالي العربي 112.5 مليار دولار أمريكي، أي 3.5% من إجمالي الناتج المحلي. وأسهم قطاع السياحة في تحقيق أكثر من خمسة ملايين فرصة عمل (Arab Air Carriers Organization, 2015a).

هذا وتعد شركة مصر للطيران أول شركة طيران في المنطقة العربية، وقد تأسست عام 1932، بينما تأسست الخطوط الجوية العراقية عام 1945 (Arab Air Carriers Organization, 2015b). هذا وتتمثل مشكلة الدراسة في أنه على الرغم من المساهمة الكبيرة للنقل الجوي في نمو حركة السياحة العالمية، إلا أن الخطوط الجوية العراقية كأحد خطوط الطيران العالمية تعاني من بعض المشكلات التي تحول دون مساهمتها المثلى في تنشيط الحركة السياحية الداخلية والوافدة إلى جمهورية العراق، وبما لا يتناسب مع إمكانيات العراق كمقصد سياحي.

لذلك تهدف الدراسة إلى التعرف على تاريخ وتطور الخطوط الجوية العراقية والخدمات التي تقدمها، فضلاً عن إبراز العراق كمقصد سياحي، والتوصل إلى مقترحات لتطوير الخطوط الجوية العراقية لتفعيل دورها في تنشيط الحركة السياحية بالعراق.

الخطوط الجوية العراقية.. مدخل نظري

تاريخ وتطور الخطوط الجوية العراقية

يشكل النقل الجوي أحد القطاعات الهامة بجمهورية العراق؛ ذلك أن (75%) من إجمالي حركة نقل المسافرين الوافدين إلى، والمغادرين من العراق تتم عن طريق النقل الجوي (فرج، 2015). هذا وقد تأسست الخطوط الجوية العراقية كمؤسسة حكومية تتبع إدارياً السكك الحديدية العراقية. ثم أصبحت مصلحة مستقلة في أول أبريل من عام 1961 تابعة لوزارة النقل، يتم إدارتها بواسطة مجلس إدارة مستقل. ثم أصبحت في عام 1976 منشأة تابعة للمؤسسة العامة للطيران المدني العراقي. ثم أصبحت شركة بموجب القانون رقم (108) لسنة 1988 المعدل بالقانون (22) لسنة 1997. وتجدر الإشارة إلى أن حرب الخليج الأولى لم تؤثر كثيراً في رحلات الشركة، بينما تأثرت بحرب الخليج الثانية، حيث توقف نشاطها. وفي 17 أغسطس 2000 تم إعادة افتتاح مطار بغداد أمام الملاحة الجوية، وفي 15 نوفمبر من نفس العام تم تسيير أول رحلاتها الداخلية. هذا وفي 20 مارس 2003 توقف نشاط الشركة بالكامل. ثم تم مزاوله رحلاتها الدولية في 3 أكتوبر 2004، ومنذ 30 يونيو 2004 تم إعادة تشغيل مطار بغداد الدولي لتقديم خدمات أرضية، وفي أغسطس 2005 تم تسيير رحلات دولية وداخلية. في عام 2008 حصلت الخطوط الجوية العراقية على شهادة المستثمر الجوي الدائمة "AOC" من سلطة الطيران المدني العراقي، وفي 3 مايو 2010 تم تشغيل منظومة الحجز الآلي. هذا ويعمل العراق على تدعيم الأسطول الجوي للشركة (وزارة النقل العراقية، 2014).

الخدمات التي تقدمها الخطوط الجوية العراقية

تقوم الخطوط الجوية العراقية بعمليات النقل الجوي للمسافرين والبضائع والبريد داخل العراق وخارجه، والأعمال والخدمات الفنية والأرضية، وغيرها من المهام المكتملة لذلك (وزارة النقل العراقية، 2015). إذ تمتلك عدد (9) مكاتب داخل العراق، و(13) مكتبا خارجيا في مختلف مدن العالم (يوسف، 2009)، فضلاً عن الخدمات الأرضية داخل المطارات، والخدمات الجوية (تعبان، 2015). كما يمتلك العراق ستة مطارات دولية في بغداد، والنجف، والبصرة، والموصل، والسليمانية، وأربيل (وزارة النقل العراقية، 2011). بلغت مساهمة تلك المطارات في الحركة الجوية لعام 2012 كالتالي: مطار بغداد (48%)، مطار النجف (28%)، مطار البصرة (20%)، مطار الموصل (2.6%) (فرج، 2015).

الحركة الدولية والداخلية على متن طائرات الخطوط الجوية العراقية

شهدت الخطوط الجوية العراقية تذبذباً في نشاطها منذ نشأتها، ما بين زيادة وتراجع الطلب، وأحياناً توقفه؛ تبعاً للظروف السياسية التي شهدها العراق منذ ثمانينات القرن العشرين (الفريجي، 2012).

هذا ويوضح جدول (1) أعداد الرحلات والمسافرين القادمين والمغادرين، داخلياً ودولياً على الخطوط الجوية العراقية للفترة ما بين 2004 و2014.

جدول (1): أعداد الرحلات والمسافرين على الخطوط الجوية العراقية بين عامي 2004 و2014

النقل الداخلي				النقل الدولي				السنة
إجمالي المسافرين	المسافرون القادمون	المسافرون المغادرون	عدد الرحلات	إجمالي المسافرين	المسافرون القادمون	المسافرون المغادرون	عدد الرحلات	
-	-	-	-	20472	10555	9917	305	2004
40356	20023	20333	826	132834	61936	70898	1782	2005
74695	37222	37473	1412	273998	128675	145323	3266	2006
114537	57010	57527	1565	226033	109314	116719	3331	2007
114070	57764	56306	1916	233508	120282	113226	3494	2008
67597	32575	35022	2630	298896	148461	150435	5122	2009
54475	26286	28189	1106	479668	251209	228459	5850	2012
123901	58435	65466	2006	580860	288950	291910	6208	2013
533365	254781	278584	4914	874572	426730	447842	7352	2014

المصدر: (وزارة النقل العراقية، 2015).

يتبين من جدول (1) النمو السريع للطلب على النقل الجوي على متن الخطوط الجوية العراقية ما بين عامي 2004 و2006، حيث بلغ عدد الرحلات الدولية (305) رحلات عام 2004 زادت إلى (3266) رحلة عام 2006. كما تطور عدد المسافرين من (20.4) ألف مسافر عام 2004 إلى (274) ألف مسافر عام 2006. ثم اسقراره خلال عامي 2007 و2008.

بينما شهدت الفترة ما بين عامي 2012 و2014 نمواً مطرداً في نشاط الخطوط الجوية العراقية، حيث بلغ عدد الرحلات الدولية عام 2012 نحو (5850) رحلة، وبلغ عدد المغادرين حوالي (228.4) ألف مسافر، وعدد القادمين حوالي (251.2) ألف مسافر، وقد ارتفع الطلب عام 2014.

يتبين من جدول (1) أيضاً، النمو السريع للطلب على النقل الجوي الداخلي ما بين عامي 2004 و2006، حيث بدأ التشغيل عام 2005؛ وبلغ عدد الرحلات الداخلية (826) رحلة في ذلك العام، زادت إلى (1412) رحلة عام 2006. كما تطور عدد المسافرين من (40.3) ألف مسافر عام 2005 إلى (74.6) ألف مسافر عام 2006. كما شهدت الفترة ما بين عامي 2007 و2014 زيادة كبيرة في الرحلات الداخلية؛ حيث زادت من (1565) رحلة عام 2007 إلى (4914) رحلة عام 2014. كما تطور عدد المسافرين من (114.5) ألف مسافر عام 2007 إلى (533.3) ألف مسافر عام 2014.

في هذا المضمرة، تجدر الإشارة إلى أن الحركة السياحية الجوية تتأثر بالعديد من العوامل؛ كدرجة الأمان في وسائل النقل الجوي وحدائتها، والعاملين في هذا القطاع، والدخل، والأسعار (غانم، 2014).

تطوير الخطوط الجوية العراقية

يعاني النقل الجوي والسياحة في العراق من عدم الاستقرار السياسي والأمني، والحظر الاقتصادي (فاضل وجواد، 2011). كما توجد العديد من التحديات التي تواجه الخطوط الجوية العراقية، كعدم اكتمال أسطول طائرات الشركة، والزيادة في أعداد العمالة غير المتخصصة (فرج، 2015). من هذا المنطلق فإن الخطوط الجوية العراقية بحاجة إلى تطوير ودعم، ولا بد وأن تستعرض خطة التطوير السياسات السابقة، وأن تهدف إلى توسيع الأسطول الجوي، والانتقال من المحلية والإقليمية إلى العالمية، وتدريب الطيارين والفنيين، وأن تراعي الإمكانيات المتاحة والطلب المحلي والعالمي والمستجدات العالمية (الفريجي، 2012). هذا فضلاً عن توفير طائرات حديثة والتوسع في خطوط الطيران إلى مختلف دول العالم (فرج، 2015). ويمكن أن تشمل الخطة أيضاً البنود التالية:

الوسائل التسويقية الحديثة: بمعنى استخدام التسويق الإلكتروني لتخطيط وتسويق خدمات الخطوط الجوية العراقية لتوفير احتياجات السياح، وتحقيق أهداف الشركة (تومي وخریف، 2010)، والسماح للمسافرين بحجز المقاعد والدفع واستلام التذاكر إلكترونياً، وحثهم على ذلك (نورى وبلعيا، 2012).

تحرير النقل الجوي العراقي: إن الانضمام إلى اتفاقيات تحرير النقل الجوي سيسهم في زيادة الحركة الجوية للعراق، فضلاً عن انخفاض التكاليف نتيجة للشراء المشترك للطائرات والمعدات، والاستغلال المشترك للخطوط، والتحالفات التسويقية كالمشاركة في الرمز، كذلك الانضمام إلى أحد تحالفات الطيران العالمية؛ إذ يمكنها من المنافسة والبقاء (رضا، 2014).

تشجيع القطاع الخاص والاستثمار الأجنبي: إذ يمكنهم الاسهام في نشاط الخطوط الجوية العراقية مع بقائها الناقل الوطني، خاصةً فيما يتعلق بتقديم الخدمات للطائرات والمسافرين؛ كخدمات الضيافة، و شحن البضائع، والخدمات الأرضية للطائرة وصيانتها. مما يتيح خدمات تنسم بالجودة وتنافساً في السعر. هذا بالإضافة إلى تطبيق التكنولوجيا المتطورة الخدمية والترفيهية، ذلك بتأسيس شركات متخصصة في خدمات النقل الجوي، وتقديم المشورة الفنية لشركات الطيران، وإعداد دراسات لتطوير الطائرات ومعدات، وإقامة دورات للصيانة والسلامة الجوية، والتفتيش الدوري على الطائرات. في هذا السياق، يمكن الاعتماد على البنوك العراقية وشركات التمويل المالي، كما يمكن لهذه الشركات الدخول في البورصة (الساعدي، 2013).

جمهورية العراق كمقصد سياحي

السياحة بجمهورية العراق

يزخر العراق بالعديد من المقومات السياحية الطبيعية والحضارية والتراثية والدينية، غير أن عرئها لا تتناسب مع تلك الإمكانيات. ربما يرجع ذلك إلى عدم الاستقرار والاعتماد على النفط كمورد أساسي للدخل (عباس، 2016). هذا وتتنوع المقومات الطبيعية للسياحة في العراق ما بين السلاسل الجبلية والكهوف الطبيعية والمغارات والوديان والسهول. وكلها تصلح لممارسة العديد من الأنماط السياحية؛ كالسياحة العلمية والترفيهية والرياضية، والسياحة العلاجية والصحراوية والبيئية. هذا إلى جانب المقومات التاريخية والثقافية، التي تصلح لممارسة السياحة الثقافية والدينية والأثرية، وغيرها (حمد، 2011).

الطلب على النقل الجوي والسياحة في العراق

تجدر الإشارة إلى أن الحركة السياحية الوافدة إلى العراق تكون في أغلب الأحوال بغرض الزيارة أو السياحة الدينية، أما الحركة المغادرة من العراق فتكون بغرض العمل أو الزيارة أو العلاج أو الدراسة. هذا وترتفع حركة السفر الجوي في أشهر الصيف لتشكل (82%) من إجمالي الحركة الجوية لعام 2012 (فرج، 2015). في هذا المضمار، أيضاً تجدر الإشارة إلى أن أكثر السياح الوافدين لجمهورية العراق من لبنان والبحرين والمملكة العربية السعودية، وإيران وباكستان والهند، وغالباً ما يتمثل الغرض الأساسي للرحلة في ممارسة السياحة الدينية، وذلك على مدار العام (حمد، 2011).

وبوضوح جدول (2)، أعداد السياح الوافدين لجمهورية العراق خلال خمس سنوات، في الفترة من 2006 إلى 2010.

جدول (2): أعداد السياح الوافدين لجمهورية العراق في الفترة من عام 2006 حتى عام 2010

السنة	العرب	الأجانب	الإجمالي
2006	--	1376	1376
2007	--	266922	266922
2008	--	504975	504975
2009	4671	858986	863657
2010	10847	1251074	1261921

المصدر: (حمد، 2011)

الأنماط السياحية في العراق

السياحة الدينية في العراق

تتميز السياحة الدينية في العراق عن بقية الأنشطة السياحية (النجم، 2013)، فهي تشمل المواقع والمناسبات والمهرجانات الدينية (حسين، 2013). ولتعزيز السياحة الدينية، يبرز مشروع مطار الفرات الأوسط الدولي في كربلاء، في موقع يتوسط محافظات كربلاء، والحلة، والنجف، ويمتد تأثيره إلى محافظتي الديوانية والسماوة (فرج، 2015) وزارة النقل العراقية، 2015ب)، بطاقة استيعابية ما بين 5 و6 ملايين مسافر سنوياً، بالإضافة إلى مشروع فندق الخطوط الجوية العراقية في محيط مطار بغداد الدولي (وزارة النقل العراقية، 2011). يوضح الجنولان (3) و(4)، التطور الذي شهده الطلب السياحي الديني الداخلي والخارجي على مواقع السياحة الدينية في العراق؛ خلال الفترة ما بين عامي 2006 و2012، وذلك على النحو التالي:

جدول (3): تطور الحركة السياحية الدينية الداخلية في العراق للفترة ما بين عامي 2006 و2012

المحافظة	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
النجف	481960	691879	922337	981345	988456	996567	1658046
بابل	211243	411651	577226	789874	801235	899653	955876
ذى قار	383807	401233	588923	678901	723479	876510	987621
القادسية	286197	377098	598781	687922	734569	879345	976521
البصرة	240152	343152	481897	698431	789012	875790	965321
المتن	223466	355678	499567	553321	688901	765345	876134
ميسان	245671	344678	421342	532122	621345	769340	879845
بغداد	121033	210444	277891	455983	577901	679631	899234
واسط	109213	210359	359562	467881	566430	656794	743312
ديالى	177599	187056	245334	366831	456894	589561	621556
نينوى	223	350	233	123	491	566	633
صلاح الدين	126	221	241	269	327	352	372
كركوك	122	142	156	162	176	187	192
دهوك	113	129	141	164	174	188	197
المجموع	2480925	3534070	5073631	6213329	6949390	7989829	9564860

المصدر: (وزارة الداخلية العراقية، 2013)

ويتضح من جدول (3) ارتفاع عدد السياح من حوالي (2.5) مليونين ونصف عام 2006 إلى حوالي (9.5) ملايين ونصف عام 2012، بزيادة قدرها (285%). يرجع ذلك إلى الاستقرار الأمني النسبي في جنوب العراق، الذي يشتمل على القدر الأكبر من مواقع السياحة الدينية.

شكلت محافظة النجف المصدر الأكبر للسياحة الدينية الداخلية في العراق؛ بنسبة (17.3%) من إجمالي الحركة عام 2012. هذا وقد استحوذت محافظات العراق الجنوبية، البصرة، ذي قار، ميسان، النجف، بابل، القادسية، والمتن، على (76.3%) من إجمالي حركة السياحة الدينية الداخلية عام 2012.

جدول (4): تطور حركة السياحة الدينية الخارجية (الوافدة) للفترة ما بين عامي 2006 و 2012

الإقليم	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
الدول العربية	485	636	10240	6984	14261	46333	78703
الدول الآسيوية	327944	336225	3540865	1495972	1301849	1002650	1265249
الدول الأوروبية	31	44	87	206	385	694	2422
الدول الأفريقية	13	15	16	43	74	194	347
أمريكا الشمالية	37	65	132	182	230	931	694
أمريكا الجنوبية	-	-	-	4	14	28	62
أستراليا	-	-	-	19	41	71	113
المجموع	328510	336985	3551340	1503410	1316854	1050901	1347590

المصدر: (وزارة الداخلية العراقية، 2013)

يتضح من جدول (4) زيادة عدد السياح من (328.5) ألف سائح عام 2006 إلى حوالي (1.3) مليون سائح عام 2012. هذا ويمثل السياح الوافدون من إيران حوالي (70%) من إجمالي حركة السياحة الدينية الوافدة للعراق. ثم جاءت الدول العربية في المرتبة الثانية، إذ شكلوا عام 2012 نسبة (6%) من الحركة السياحية. وقد شكلت بقية دول العالم (2.3%) من الحركة السياحية الدينية الخارجية الوافدة لجمهورية العراق.

السياحة الأثرية والتراثية في العراق

تعتبر حضارة الرافدين من أقدم الحضارات في التاريخ؛ تصل إلى ستة آلاف عام. وتعد السياحة الدينية والآثرية أبرز الأنماط السياحية في العراق، سواء فيما يتعلق بالسياحة الداخلية أو الدولية (عباس، 2016).

السياحة البيئية في العراق

يحوي العراق العديد من المناطق لممارسة السياحة البيئية، منها ما هو ذو طبيعة جبلية، أو صحراوية، فضلاً عن البحيرات والأهوار. هذا وتعتبر أهوار جنوب العراق أكبر تجمع مائي حول العالم إذ تتميز بثرائها وتنوعها الحيوي، وتقع فيها الجزر والغابات والقرى العائمة المبنية من القصب والبردي لسكان الجنوب، كما تعتبر الأهوار بحيرة طبيعية للأسماك. مما لا شك فيه إن تطوير أي موقع لأغراض السياحة يتطلب دراسة متعمقة للعديد من الأمور، منها على سبيل المثال مدى سهولة وصول السائح المحلي أو الدولي للمنطقة. هذا ومن الملاحظ أن النقل لا يوجه مباشرة لخدمة هذا الموقع وغيره إلا إذا ارتبط بالمدن (حمد، 2009).

السياحة العلاجية في العراق

يحوي العراق بين أرجائه العديد من عيون المياه المختلفة الخواص، والتي تؤهل لإقامة مواقع متميزة للسياحة العلاجية. على سبيل الأمثلة، عين النمر في كربلاء، ومنطقة حمام العليل في نينوى (حسين وخلف، 2016).

وعلى الرغم من تلك المقومات، فإنه لم يتم استغلالها بالشكل الأمثل بعد، الأمر الذي يتطلب وضع خطة متكاملة للتنمية السياحية في العراق لدعم تنميته اقتصادياً، كتنشيد بنية تحتية متطورة، وتطوير المتوافر منها لاسيما في مجال النقل الداخلي والخارجي، وتنشيط النقل الجوي.

الدراسة الميدانية

تصميم واختبار قائمة الاستبيان

اعتمد البحث على المنهج الوصفي "نمط الدراسات المسحية". تم تصميم قائمة استبيان، وتوزيعها على عينة من السياح المسافرين على الخطوط الجوية العراقية، للتعرف على إمكانية تطوير خدماتها لتنشيط الحركة السياحية في العراق. هذا وقد واجه الباحثون صعوبات في الحصول على حجم مجتمع الدراسة والمتمثل في إجمالي المسافرين سنوياً على متن الخطوط الجوية العراقية. لذلك تم الاعتماد في تحديد حجم العينة على ما توصل إليه أحد الباحثين في مجال الإحصاء إذا زاد مجتمع الدراسة عن مليون مفردة فإن حجم العينة بفترة ثقة (95%) لا يقل عن (384) مفردة (Veal, 2006). لذلك تم توزيع (500) قائمة استبيان، تم استرداد (480) قائمة بنسبة (96%)، وتم استبعاد (24) قائمة لعدم اكتمال الأجوبة، بالتالي فإن عدد القوائم التي تم إجراء التحليل الإحصائي لها ورد بها من بيانات؛ بلغ (456) قائمة استبيان بنسبة (91.2%).

تحليل قوائم الاستبيان

البيانات الشخصية

النوع:

جدول (5): توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

الترتيب	النسبة %	التكرار	النوع	الكود
1	60.6	276	- ذكر.	1
2	39.4	180	- أنثى.	2
	100	456	المجموع	

يوضح جدول (5)، توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع؛ إذ بلغ المسافرون من الذكور (60.6%)، من الإناث (39.4%). مما يشير إلى زيادة إقبال الذكور على السفر بالطيران.

الجنسية:

جدول (6): توزيع عينة الدراسة وفقاً لجنسيتهم

الترتيب	النسبة %	التكرار	الجنسية	الكود
1	84.21	384	- عراقي.	1
2	5.26	24	- بحريني.	2
3	3.51	16	- لبناني.	3
4	2.63	12	- قطري.	4
5	3.07	14	- سعودي.	5
6	0.88	4	- إيراني.	6
7	0.22	1	- بريطاني.	7
8	0.22	1	- أمريكي.	8
9	0.0	0	- جنسيات أخرى.	9
	100	456	المجموع	

يتبين من جدول (6)، أن (84.21%) من حجم العينة من العراقيين. و(14.47%) ينتمون لدول عربية، وهي البحرين ولبنان وقطر والمملكة العربية السعودية على الترتيب. يلي ذلك الإيرانيين بنسبة (0.88%) من حجم العينة. مما يظهر عدم تفضيل غير العراقيين السفر على الخطوط الجوية العراقية، و قلة السياح الأجانب الوافدين إلى العراق، وربما يرجع ذلك للاضطرابات السياسية والأمنية التي يمر بها العراق.

جدول (7): توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	الفئة العمرية	الكود
4	3.63	9.9	45	- أقل من 25 عاماً.	1
2		14	64	- من 25 إلى أقل من 35 عاماً.	2
3		26.5	121	- من 35 إلى أقل من 45 عاماً.	3
1		40.8	186	- من 45 إلى أقل من 55 عاماً.	4
5		8.8	40	- 55 عاماً فأكثر.	5
		100	456	المجموع	

يتبين من جدول (7)، أن الفئة العمرية للسياح الذين شملتهم الدراسة الميدانية تأتي بمتوسط 3.63 في اتجاه الفئة العمرية من 45 إلى أقل من 55 عاماً. حيث تشكل 40.8% من حجم العينة، تليها الفئة العمرية من 35 إلى أقل من 45 عاماً بنسبة (26.5%)، ثم الفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 عاماً بنسبة 14%، والفئة العمرية أقل من 25 عاماً بنسبة 9.9%. في إشارة إلى ضعف إقبال الشباب على السفر على متن طائرات الخطوط الجوية العراقية.

الدخل الشهري:

جدول (8): توزيع عينة الدراسة وفقاً للدخل الشهري (بالدولار الأمريكي)

الترتيب	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	فئة الدخل	الكود
5	3.81	8.2	37	- أقل من 200 دولار.	1
4		11.4	52	- من 200 دولار حتى أقل من 400 دولار.	2
1		18.6	85	- من 400 دولار حتى أقل من 600 دولار.	3
3		37.7	172	- من 600 دولار حتى أقل من 800 دولار.	4
2		24.1	110	- 800 دولار فأكثر.	5
		100	456	المجموع	

يتبين من جدول (8)، أن مستوى الدخل للسياح الذين شملتهم الدراسة الميدانية تأتي بمتوسط 3.81 في اتجاه فئة الدخل المتوسط (من 600 دولار إلى أقل من 800 دولار). حيث تشكل 37.7% من حجم العينة، تليها فئة الدخل 800 دولار فأكثر الأعلى من المتوسط بنسبة 24.1%، ثم فئة الدخل (من 400 دولار إلى أقل من 600 دولار) الأقل من المتوسط بنسبة 18.6%.

تقييم الخدمات التي تقدمها مكاتب شركة الخطوط الجوية العراقية داخل جمهورية العراق
موقع المكاتب الداخلية للخطوط الجوية العراقية:

جدول (9): تقييم مواقع المكاتب الداخلية للخطوط الجوية العراقية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	22.02%	0.72	3.27	1.6	7	- ضعيف جداً.	1
4				6.4	29	- ضعيف.	2
1				63.2	288	- مقبول.	3
2				22.1	101	- جيد جداً.	4
3				6.8	31	- ممتاز.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (9)، أن رأي عينة الدراسة في مواقع مكاتب الخطوط الجوية العراقية يأتي بمتوسط 3.27 في الإتجاه المقبول؛ وقد أشار إلى ذلك 63.2% من حجم العينة. هذا وقد أشار 22.1% إلى أن المواقع جيدة جداً. وأشار 6.8% أن المواقع ممتازة، بينما أشار 6.4% من حجم العينة إلى أن مستوى المواقع ضعيف. ويرى بعض مفردات العينة أن من أفضل المواقع ذلك الخاص بمكتب بغداد، حيث يقع في وسط المدينة، وسهل الوصول إليه، ومستقر منذ فترة طويلة وبالتالي معروف للجميع. بينما لا يوجد استقرار في مواقع بعض المكاتب مثل كربلاء والموصل حيث تكرر تغيير مواقعهم. ونظراً للظروف السياسية فإن هناك بعض المكاتب مغلقة الآن كمكاتب الموصل والأنبار وصالح الدين.

صالات الانتظار في المكاتب الداخلية للخطوط الجوية العراقية:

جدول (10): تقييم صالات الانتظار بالمكاتب الداخلية للخطوط الجوية العراقية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	25.24%	0.78	3.09	3.6	16	- ضعيفة جداً.	1
3				12.9	59	- ضعيفة.	2
1				60.1	274	- مقبولة.	3
2				18.6	85	- جيدة جداً.	4
4				4.8	22	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

يتضح من جدول (10)، أن رأي عينة الدراسة فيما يخص صالات الانتظار بمكاتب الخطوط الجوية العراقية يأتي بمتوسط 3.09 في إتجاه المستوى المقبول، بمعامل اختلاف 25.24%. إذ أشار إلى ذلك 60.1% من حجم العينة. وقد أشار إلى المستوى الجيد جداً 18.6% من عينة المسافرين والذين أوضحوا أنه توجد مبردات مياه في كافة المكاتب. هذا بينما أوضح 12.9% من مفردات العينة أن المستوى ضعيف، حيث ضيق المكان المخصص للانتظار، وعدم كفاية المقاعد على الأخص في مكنتي بابل والنجف، ومكتب كربلاء لازدحامهم بالسياح الإيرانيين واللبنانيين والبحرينيين والهنود والباكستانيين. كما يتواجد في صالات الانتظار مكاتب للاستعلامات، غير أنها غالباً ما تكون خالية من المختص.

تطوير الخطوط الجوية العراقية لتفعيل دورها في تنشيط الحركة السياحية

الخدمات الهاتفية بالمكاتب الداخلية للخطوط الجوية العراقية:

جدول (11): تقييم الخدمات الهاتفية بالمكاتب الداخلية للخطوط الجوية العراقية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
4	%36.74	1.04	2.83	12.3	56	- ضعيف جداً.	1
2				24.6	112	- ضعيفة.	2
1				35.3	161	- مقبولة.	3
3				24.3	111	- جيدة جداً.	4
5				3.5	16	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

يتبين من جدول (11) أن رأي عينة الدراسة في الخدمات الهاتفية بمكاتب الخطوط الجوية العراقية يأتي في اتجاه المستوى المقبول بمتوسط 2.83. إذ أشار إلى ذلك 35.3% من مفردات العينة. وأشار إلى المستوى الضعيف للخدمة 24.6% من العينة. وأوضحوا أن لكل مكتب رقم تليفون أرضيا واحداً، وأنه غالباً ما يكون مشغولاً أو لا يستجاب إليه، وفي حالة الرد لا تكون هناك إجابة كاملة.

هذا وقد أشار إلى أن الخدمة الهاتفية جيدة جداً 24.3% من المسافرين الذين شملتهم الدراسة الميدانية.

استخدام الإنترنت في حجز تذاكر الطيران:

جدول (12): تقييم خدمة الحجز الإلكتروني لتذاكر الطيران

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
4	%33.93	0.94	2.77	8.6	39	- ضعيف جداً.	1
2				29.4	134	- ضعيفة.	2
1				43.6	199	- مقبولة.	3
3				13.8	63	- جيدة جداً.	4
5				4.6	21	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

يتبين من جدول (12)، أن رأي عينة الدراسة في خدمة الحجز الإلكتروني على رحلات الخطوط الجوية العراقية يأتي بمتوسط 2.77 في اتجاه المستوى المقبول، حيث أشار إلى ذلك 43.6% من حجم العينة. أوضح أن مستوى الخدمة ضعيف 29.4% من حجم العينة، بينما أشار إلى المستوى الجيد جداً 13.8% فقط من المسافرين الذين شملتهم الدراسة الميدانية.

أوضح بعض مفردات العينة أنه لا يسمح للمسافر العادي بالحجز مباشرةً من خلال الموقع الإلكتروني للشركة، كما أن الموقع لا يقبل الدفع الإلكتروني. غير أنه يسمح بالحجز من خلال الإنترنت للوكالات السياحية فقط. فيعد انتهاء مواعيد عمل مكاتب الخطوط الجوية العراقية في السادسة مساءً لا يستطيع المسافر إجراء الحجز، إلا من خلال وكلاء الشركة. الأمر الذي ينال من رضا العملاء.

معدل تكرارية رحلات الخطوط الجوية العراقية:

جدول (13): تقييم معدل تكرارية رحلات الخطوط الجوية العراقية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	29.19%	0.87	2.98	3.1	14	- ضعيفة جداً.	1
2				26.1	119	- ضعيفة.	2
1				47.1	215	- مقبولة.	3
3				18.4	84	- جيدة جداً.	4
4				5.3	24	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

يتبين من جدول (13) أن رأي عينة الدراسة في مدى تناسب تكرارية رحلات الخطوط الجوية العراقية وفقاً للإقبال على مختلف الخطوط، جاء بمتوسط 2.98 في اتجاه المعدل المقبول، حيث أشار إلى ذلك 47.1% من حجم العينة. أشار إلى أن المعدل ضعيف 26.1% من مفردات العينة. ذلك أن هناك بعض الخطوط تحتاج تكرارية أكثر على سبيل الأمثلة: رحلات الهند، تكون مرة واحدة أسبوعياً أو مرتين في أوقات الذروة، على الرغم من أن نسبة كبيرة من العراقيين يذهبون للعلاج في الهند، ويكونون في حاجة إلى تكرار الرحلات ثلاث أو أربع مرات أسبوعياً. فضلاً عن أن الرحلات المباشرة للدول الأوروبية قليلة جداً، ومنعت لفترة ثم استعادت نشاطها.

هذا فضلاً عن وجود العديد من دول العالم لا تصل إليها رحلات الشركة، ربما لعدم كفاية طائراتها، وقصور التخطيط في بعض الأحيان. كذلك الحال فيما يخص الرحلات الداخلية؛ حيث توجد رحلة واحدة أسبوعياً بين أربيل وبغداد، على الرغم من الحاجة إلى أكثر من رحلة أسبوعياً نظراً لازدحام أربيل.

هذا ويتفق ذلك مع ما أشار إليه (فرج، 2015) من أن هناك رحلتين أسبوعياً بين بغداد والبصرة، وكلاهما بعد الثالثة عصراً، الأمر الذي يضطر معه معظم المسافرين للسفر بالنقل البري.

وجود دعاية عن العراق كمقصد سياحي بمكاتب الخطوط الجوية العراقية:

جدول (14): تقييم الدعاية عن العراق كمقصد سياحي بمكاتب الشركة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
3	36.13%	0.86	2.38	13.8	63	- ضعيف جداً.	1
2				31.6	144	- ضعيفة.	2
1				39.5	180	- مقبولة.	3
4				11.2	51	- جيدة جداً.	4
5				3.9	18	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

يتبين من جدول (14) أن رأي عينة الدراسة في الدعاية عن المقاصد السياحية بمكاتب الخطوط الجوية العراقية يأتي بمتوسط 2.38 في اتجاه المستوى الضعيف، إذ أشار إلى أن الدعاية مقبولة 39.5% من حجم العينة، وأوضح 31.6% أن الدعاية ضعيفة. كما أشار إلى أن مستوى الدعاية ضعيف جداً 13.8% من المسافرين الذين شملتهم الدراسة الميدانية.

تم أيضاً توضيح أن مقدمي الخدمة بالشركة ليس لديهم معلومات وثقافة سياحية، حيث يركزون على خدمة الحجز فقط. كما أن المكاتب تفتقر إلى المجالات والكتيبات السياحية، وأن المجلة الخاصة بالشركة لا تتواجد إلا على متن الطائرة فقط. ولا يوجد ملصقات توضح أبرز المواقع والمزارات السياحية العراقية، وإن وجدت لا تجذب الأنظار؛ لوجودها في أماكن غير مناسبة، ولا يهتم بإبراز ذلك إلا مكتبا بغداد وكربلاء فقط.

جدول (15): تقييم درجة الرضاء عن أسعار رحلات الخطوط الجوية العراقية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
3	32.08%	0.77	2.40	11.8	54	- ضعيف جداً.	1
2				35.5	162	- ضعيفة.	2
1				42.5	194	- مقبولة.	3
4				6.8	31	- جيدة جداً.	4
5				3.3	15	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

يتبين من جدول (15) أن درجة رضاء عينة الدراسة عن أسعار رحلات الخطوط الجوية العراقية جاء بمتوسط 2.4 في إتجاه ضعف الرضاء، بمعامل اختلاف 32.08%. حيث أشار إلى المستوى المقبول 42.5% من حجم العينة، وأشار إلى المستوى الضعيف 35.5%. يلي ذلك المستوى الضعيف جداً بنسبة 11.8% من آراء عينة الدراسة، إذ تم إيضاح أن أسعار تذاكر الطيران على رحلات الشركة مرتفعة نسبياً إذا ما تم مقارنتها بغيرها من الشركات داخل العراق أو خارجه.

هذا وتوجد هيئة لتحديد الأسعار بالخطوط الجوية العراقية، ولكنها ليس لها مطلق الحرية في تحديد الأسعار، إذا أن هناك بعض الأمور لا بد وأن يرجع فيها إلى وزارة النقل العراقية. كما أتضح أيضاً أن موظفي الحجز يرفضون استلام المبالغ الكبيرة في حالة حجز العديد من التذاكر، ويفضلون أن يتم السداد في حسابهم البنكي، أو بشيكات، وربما يرجع ذلك إلى الاضطرابات الأمنية في العراق.

هذا ولم يشر إلى الرضاء "الجيد جداً" والممتاز عن مستوى الأسعار سوى 6.8% و3.3% فقط من حجم العينة على الترتيب.

تقييم الخدمات الأرضية التي تقدمها الخطوط الجوية العراقية في المطار

دقة مواعيد الإقلاع والهبوط للرحلات الجوية:

جدول (16): تقييم مدى دقة مواعيد الإقلاع والهبوط لرحلات الخطوط الجوية العراقية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	26.1%	0.83	3.18	1.6	7	- ضعيف جداً.	1
3				19.5	89	- ضعيف.	2
1				45	205	- مقبول.	3
2				28.7	131	- جيد جداً.	4
4				5.3	24	- ممتاز.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (16)، أن رأي عينة الدراسة في دقة مواعيد الإقلاع والهبوط لرحلات الخطوط الجوية العراقية، يأتي بمتوسط 3.18 في إتجاه المستوى المقبول، وبمعامل اختلاف (26.1%)، وقد أشار إلى ذلك 45% من مفردات العينة. وأشار إلى المستوى "الجيد جداً" 28.7% من حجم العينة، بينما أوضح 19.5% من مفردات العينة ضعف انضباط المواعيد، وكثرة تأخر الرحلات.

طريقة اختيار المقاعد في الطائرة مناسبة:

جدول (17): تقييم طريقة اختيار المقاعد في الطائرة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	26.77%	0.87	3.25	2.2	10	- ضعيفة جداً.	1
3				18.4	84	- ضعيفة.	2
1				37.3	170	- مقبولة.	3
2				37.1	169	- جيدة جداً.	4
4				5	23	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (17)، أن رأي عينة الدراسة في طريقة اختيار المقاعد على الطائرة يأتي بمتوسط 3.25 في إتجاه المستوى المقبول، بمعامل اختلاف 26.77%، حيث أوضح ذلك 37.3% من حجم العينة. وأشار (37.1%) من مفردات العينة إلى المستوى الجيد جداً. بينما أوضح (18.4%) من حجم العينة ضعف درجة رضائهم عن طريقة اختيار المقاعد.

هذا وقد أشير إلى أن كافة مقاعد الطائرات مرقمة، ولا يسمح للمسافر في الجلوس إلا في المقعد المخصص له. غير أن المشكلة تنبع من عدم إتاحة حرية الاختيار لهم من بين المقاعد الخالية. إذ يختارها الموظف المسئول، ولا بد للمسافر أن يلتزم بها.

تقييم الخدمات الجوية التي تقدمها الخطوط الجوية العراقية

المضيفون الجويون:

جدول (18): تقييم المضيفين الجويين

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	27.35%	0.90	3.29	4.9	22	- ضعيف جداً.	1
3				12.1	55	- ضعيف.	2
1				39.7	181	- مقبول.	3
2				37.3	170	- جيد جداً.	4
4				6.1	28	- ممتاز.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (18)، أن درجة رضا عينة الدراسة عن أداء المضيفين الجويين عند الدخول للطائرة من حيث الاستقبال والتوجيه والترحاب؛ يأتي في الإتجاه المقبول، حيث أشار إلى ذلك 39.7% من مفردات العينة. وأشار إلى درجة الرضا الجيدة جداً (37.3%) من العينة. بينما أشار إلى ضعف الرضا (12.1%) من حجم العينة. هذا وقد أشار البعض إلى أن أداء المضيفين الجويين في الاستقبال والتوجيه والترحاب جيد، غير أن هناك من لا يحكم على مستوى الأداء؛ لكن يحكم على الشكل الخارجي، إذ يعلق البعض على كبر سن المضيفات مقارنةً بنظرانهم في شركات الطيران الأخرى.

الأطعمة والمشروبات المقدمة على متن الطائرة:

جدول (19): تقييم الأطعمة والمشروبات المقدمة على متن الطائرة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	%24.69	0.80	3.24	1.8	8	- ضعيف جداً.	1
3				15.6	71	- ضعيف.	2
1				44.3	202	- مقبول.	3
2				34.4	157	- جيد جداً.	4
4				3.9	18	- ممتاز.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (19) أن رأي عينة الدراسة في الأطعمة والمشروبات المقدمة داخل الطائرة يأتي في الإتجاه المقبول، حيث أشار إلى ذلك (44.3%) من حجم العينة. وأوضح أن درجة الرضاء جيدة جداً (34.4%) من العينة. بينما أشار إلى ضعف الرضاء 15.6% من حجم عينة الدراسة الميدانية يشكو بعض مفردات العينة من نوعية الأطعمة وخاصة على الرحلات التي تقلع من العراق. وذكر البعض أن الأطعمة موحدة، ولا يوجد خيارات، فضلاً عن عدم إتاحة وجبات خاصة للمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة. على سبيل المثال، الطائرات التي تقلع من العراق إلى الهند غالباً ما تحمل الكثير من المرضى، ولا بد وأن يؤخذ ذلك في الاعتبار عند تحديد نوعية الوجبات التي سوف يتم تقديمها.

توفر كتيبات ولوحات إعلانية سياحية على متن الطائرة:

جدول (20): تقييم مدى توفر كتيبات ولوحات إعلانية سياحية على متن الطائرة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
4	%32.78	0.98	2.99	9.3	42	- ضعيف جداً.	1
3				19.3	88	- ضعيف.	2
1				38.8	177	- مقبول.	3
2				29.2	133	- جيد جداً.	4
5				3.5	16	- ممتاز.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (20)، أن رأي مفردات العينة فيما يخص الدعاية السياحية على متن الطائرة جاء بمتوسط 2.99 في الإتجاه المقبول، حيث أشار إلى ذلك 38.8% من حجم العينة. وأشار إلى المستوى الجيد جداً 29.2%. بينما أشار إلى المستوى الضعيف (19.3%) من عينة المسافرين.

أوضح بعض مفردات العينة أن المتواجد على الطائرة مجلة الخطوط الجوية العراقية، ويهتم بقراءتها القليل من المسافرين، وأنها تحوي موضوعات غير جاذبة، وغالباً تضم موضوعات عن العراق وتاريخها، وتهمل إبراز المواقع والمزارات السياحية العراقية في الوقت الحالي.

توفر وسائل الترفيه أثناء الرحلة الجوية:

جدول (21): تقييم وسائل الترفيه أثناء الرحلة الجوية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
4	%40	1.12	2.8	17.6	80	- ضعيفة جداً.	1
3				20.2	92	- ضعيفة.	2
1				31.1	142	- مقبولة.	3
2				27.9	127	- جيدة جداً.	4
5				3.3	15	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (21)، أن رأي عينة المسافرين يأتي بمتوسط 2.8 في الإتجاه المقبول. حيث أوضح ذلك (31.1%) منهم. أشار إلى المستوى الجيد جداً والضعيف؛ (27.9%) و(20.2%) من مفردات العينة على الترتيب. هذا وقد أوضح البعض عدم وجود وسائل ترفيه على طائرات الخطوط الجوية العراقية إلا في الدرجة الأولى فقط والمتمثلة في وجود تلفاز. وغالباً ما تكون سماعات الأذن معطلة. كما لا توجد خدمات ترفيهية للأطفال على متن الطائرات، أو أي خدمات مخصصة لهذه الفئة.

كفاءة الطائرة:

جدول (22): تقييم كفاءة الطائرة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
5	%17.92	0.69	3.85	0.0	0	- ضعيف جداً.	1
4				4	18	- ضعيفة.	2
2				22.8	104	- مقبولة.	3
1				58.8	268	- جيدة جداً.	4
3				14.5	66	- ممتازة.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (22) أن تقييم عينة الدراسة لكفاءة طائرات الخطوط الجوية العراقية يأتي بمتوسط 3.85 في إتجاه المستوى الجيد جداً، وبمعامل اختلاف (17.92%) أي بأقل نسبة تشتت بين الآراء. حيث أشار إلى ذلك (58.8%) من مفردات العينة. وأشار إلى المستوى المقبول 22.8% من حجم العينة، وإلى المستوى المتميز (14.5%) من المسافرين. هذا وقد أوضح البعض تركيز المشكلة في قدم طراز الطائرات، وقدم كبائناتها. فضلاً عن الشعور بعدم الراحة أثناء عمليتي الإقلاع والهبوط.

توقع السفر على الخطوط الجوية العراقية مرة أخرى:

جدول (23): توقع تكرار عينة الدراسة السفر على الخطوط الجوية العراقية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	التقييم	الكود
4	36.45%	1.09	2.99	11	50	- ضعيف جداً.	1
3				22.1	101	- ضعيف.	2
1				32	146	- متوسط.	3
2				27.9	127	- كبير.	4
5				7	32	- كبير جداً.	5
				100	456	المجموع	

تبين من جدول (23)، أن توقع عينة الدراسة تكرار سفرهم على متن الخطوط الجوية العراقية؛ جاء بمتوسط (2.99) في الإتجاه المتوسط، بمعامل اختلاف (36.45%)، حيث أشار إلى ذلك (32%) من حجم العينة. أشار 27.9% من مفردات العينة إلى الاحتمال الكبير لتكرار السفر. بينما أوضح (22.1%) من حجم العينة الاحتمال الضعيف لتكرار السفر على الخطوط الجوية العراقية.

هذا وتمثل أبرز المشكلات التي قد تحول دون تكرار المسافرين والسياح للسفر على متن الخطوط الجوية العراقية، في ارتفاع الأسعار، كبر سن المضيفات، نوعية الطعام المقدم، وعدم تقديم هدايا تذكارية، فضلاً عن تعقد إجراءات الوصول في المطارات العراقية.

نتائج الدراسة الميدانية

نتج عن الدراسة الميدانية ما يلي:

- 1- إقبال الذكور على السفر على متن الخطوط الجوية العراقية. وعدم تفضيل غير العراقيين السفر على متنها؛
- 2- تقييم المسافرين على متن الخطوط الجوية العراقية للخدمات التي تقدمها مكاتب الشركة يأتي في الإتجاه المقبول سواء فيما يتعلق بمواقع المكاتب، أو سعة وجودة صالات الانتظار، والخدمات الهاتفية واستخدام الإنترنت في حجز تذاكر الطيران. كذلك فيما يخص معدل تكرارية الرحلات. أما فيما يخص الدعاية السياحية، ومستوى الأسعار؛ فقد جاء الرضاء عنها في الإتجاه الضعيف؛
- 3- إن من أفضل المواقع؛ ذلك الخاص بمكتب بغداد، حيث يقع في وسط المدينة، وسهل الوصول إليه، ومستقر من فترة طويلة. بينما تكرر تغيير مواقع بعض المكاتب. ونظراً للظروف السياسية تم إغلاق بعض المكاتب الآن؛ كمكاتب الموصل والأنبار وصلاح الدين؛
- 4- عدم كفاية سعة المكان المخصص لانتظار العملاء في مكاتب الخطوط العراقية والمقاعد المتاحة؛ على الأخص في مكاتب بابل، والنجف، وكربلاء. فضلاً عن عدم تفعيل مكاتب الاستعلامات والتي غالباً ما تكون خالية من المختص؛
- 5- لا يسمح للمسافر بالحجز والدفع مباشرة من خلال الموقع الإلكتروني للخطوط الجوية العراقية. لكن يسمح بذلك لوكلاء الشركة فقط، الأمر الذي يسبب ضعف رضاء بعض العملاء؛
- 6- لكل مكتب خط هاتفي أرضي واحد فقط، وغالباً ما يكون مشغولاً أو لا يستجاب إليه. وفي حالة الرد لا تكون هناك إجابة كاملة.
- 7- بعض الخطوط تحتاج تكرارية أكثر، وعدد الرحلات المباشرة للدول الأوروبية قليلة جداً. فضلاً عن وجود العديد من دول العالم لا تصل إليها رحلات الشركة. ربما يرجع ذلك إلى عدم كفاية الطائرات. كذلك فيما يخص الرحلات الداخلية؛
- 8- ضعف الثقافة السياحية لدى بعض مقدمي الخدمة بالخطوط الجوية العراقية، حيث يركزون على خدمة الحجز فقط. كما أن المكاتب تفتقر إلى المجالات والكتيبات السياحية. ولا يوجد ملصقات توضح أبرز المواقع والمزارات السياحية العراقية، وإن وجدت في أماكن غير مناسبة، ولا يهتم بإبراز ذلك إلا مكتباً ببغداد وكربلاء فقط؛
- 9- ارتفاع أسعار تذاكر الطيران. كما يرفض موظفو الحجز استلام المبالغ الكبيرة، ويفضلون السداد البنكي، أو شيكات.
- 10- جاء تقييم المسافرين على متن الخطوط الجوية العراقية للخدمات الأرضية المقدمة في المطار مقبولاً، سواء فيما يتعلق بدقة مواعيد الإقلاع والهبوط، أو طريقة اختيار المقاعد؛
- 11- ضعف انضباط مواعيد رحلات الخطوط الجوية العراقية، وكثرة تأخر رحلاتها وإغائها نظراً لقلّة عدد طائراتها، حيث يتم الانتظار حتى تصل الطائرة من المقصد الذي إتجهت إليه؛
- 12- كان تقييم المسافرين على متن الخطوط الجوية العراقية للخدمات الجوية على متن الطائرات مقبولاً. سواء فيما يتعلق بالمضيفين الجويين، والأطعمة والمشروبات، وتوفر وسائل الترفيه أثناء الرحلة الجوية؛

- 13- أداء المضيفين الجويين في الاستقبال والتوجيه والترحاب جيد، غير أن البعض لا يحكمون على مستوى الأداء؛ لكن يحكمون على الشكل الخارجي للمضيفين وفنّتهم العمرية؛
- 14- وجود شكوى من نوعية الأطعمة وخاصةً على الرحلات التي تقف من العراق. والأطعمة موحدة، ولا يوجد خيارات، فضلاً عن عدم إتاحة وجبات خاصة للمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة؛
- 15- يوجد على متن الطائرات مجلة الخطوط الجوية العراقية، ولا يهتم الكثيرون بقراءتها. فضلاً عن ضعف جاذبية موضوعاتها، وإهمالها إبراز المواقع والمزارات السياحية العراقية في الوقت الحالي؛
- 16- لا توجد وسائل ترفيه على طائرات الخطوط الجوية العراقية إلا في الدرجة الأولى فقط؛ والمتمثلة في وجود تلفاز، وغالباً ما تكون سماعات الأذن معطلة. كذلك لا توجد خدمات مقدمة للأطفال؛
- 17- تتركز مشكلة طائرات الخطوط الجوية العراقية في قدمها؛
- 18- تتمثل أبرز المشكلات التي قد تحول دون تكرار المسافرين والسياح للسفر على متن الخطوط الجوية العراقية، في ارتفاع الأسعار، كبر سن المضيفات، نوعية الطعام المقدم، وعدم تقديم هدايا تذكارية، فضلاً عن تعقد إجراءات الوصول في المطارات العراقية.

النتائج العامة للدراسة

- 1- النقل الجوي العراقي والسياحة في صدارة إهتمامات دولة العراق؛ في محاولة منها لإيجاد بديل آخر غير النفط كمصدر للدخل؛
- 2- يواجه النقل الجوي العراقي العديد من المعوقات كضعف إمكانيات الخطوط الجوية العراقية، وعدم الاستقرار السياسي والأمني، والحظر الاقتصادي على العراق؛
- 3- إن نشاط الطيران المدني والخطوط الجوية العراقية بحاجة إلى تطوير ودعم، خاصةً فيما يتعلق باستخدام الوسائل التسويقية الحديثة، وتحرير النقل الجوي العراقي، وتشجيع القطاع الخاص والاستثمار الأجنبي؛
- 4- تتأثر الحركة السياحية الجوية العراقية بالعديد من العوامل، كدرجة الأمان في وسائل النقل الجوي العراقي، وحوادث الطائرات، وأداء العاملين، والأسعار، ومستوى الدخل؛
- 5- تتميز السياحة الدينية في العراق عن بقية الأنشطة السياحية. حيث تتصف المواقع الدينية في العراق بالتميز والتفرد، وتجذب السياح على مدار العام. كما تشمل أيضاً المناسبات الدينية ومشاهدة المهرجانات الدينية.

التوصيات

توصيات موجهة للخطوط الجوية العراقية

- 1- الاشتراك في معارض الطيران الدولية والإقليمية للإطلاع على كل ما هو جديد في هذا المجال؛
 - 2- السعي للانضمام لأحد تحالفات الطيران العالمية، للاستفادة من مزايا الانضمام إلى مثل هذه التحالفات، كما أنه يمثل دافعاً لتطويرها؛
 - 3- التعاون مع الهيئة الرسمية المسؤولة عن السياحة في العراق لوضع خطة تنموية متكاملة لتنمية وتنشيط السياحة على مستوى العراق ككل، سواء ما يتعلق بالسياحة الدينية أو غيرها من الأنماط كالسياحة الثقافية والبيئية والصحراوية والترفيهية والعلاجية.
- تطوير المكاتب الداخلية للخطوط الجوية العراقية، وما تقدمه من خدمات
- 4- إعادة النظر في مواقع بعض مكاتب الشركة، وسهولة الوصول إليها. ويفضل عدم تغيير الموقع أكثر من مرة، كي لا يحدث تشتت للعملاء؛
 - 5- حاجة صالات الانتظار بمكاتب الشركة إلى المزيد من الاهتمام والتطوير، كي تلقى رضا العملاء. خاصةً فيما يتعلق بسعة المكان المخصص لانتظار العملاء، وكفاية المقاعد المتاحة؛
 - 6- تخصيص رقم لكل عميل وفقاً لترتيب دخوله للمكتب من خلال الماكينات الخاصة بذلك؛ كي تكون خدمة العملاء أكثر تنظيماً خاصةً في أوقات الذروة؛
 - 7- تفعيل مكاتب الاستعلامات مع توفير الموظف المختص باستمرار ليجيب عن استفسارات أثناء تواجدهم في صالات الانتظار، فضلاً عن ضرورة تدريب العنصر البشري القائم على تقديم الخدمة، للتعامل مع المواقف الحرجة واستيعاب العملاء في حالة الازدحام الشديد للمكتب؛
 - 8- السماح بخدمة الحجز والدفع الإلكتروني، واستخراج التذكرة وبطاقة صعود الطائرة إلكترونياً؛
 - 9- إنشاء مركز إتصالات موحد خاص بالخطوط الجوية العراقية ذي رقم مختصر، يعمل على مدار الأربع والعشرين ساعة، تتعدد فيه الخطوط، ويسمح بالحجز من خلاله؛
 - 10- لا بد من تنويع مواعيد الرحلات على مدار الأسبوع وعلى مدار اليوم، وزيادة الخطوط المباشرة للدول الأوروبية، وفتح خطوط جديدة لمختلف دول العالم، بناء على دراسات السوق والطلب الفعلي والمحتمل؛

تطوير الخطوط الجوية العراقية لتفعيل دورها في تنشيط الحركة السياحية

- 11- الإهتمام بعمل دعابة عن المواقع والمزارات السياحية العراقية داخل مكاتب الخطوط الجوية العراقية وعلى متن طائراتها، وتحفيز المسافرين على زيارتها، ومن ثم تنشيط الحركة السياحية؛
- 12- تقديم بعض العروض التثقيفية في فترات الركود، كي تستمر الخطوط في المنافسة وتحتفظ بعملائها، والاستفادة من الفضائيات المرئية في التسويق والإعلان، وعدم إغفال دور الصحف والمجلات العامة والمتخصصة.
- **تطوير الخدمات الأرضية التي تقدمها الخطوط الجوية العراقية داخل المطارات**
- 13- يجب تدعيم الأسطول الجوي للشركة بطائرات حديثة، وإعادة تخطيط جداول الرحلات، وتقدير الزمن اللازم لتواجد الطائرة بمزيد من الدقة، والزمن اللازم لنظافتها وصيانتها والكشف الدوري عليها. بناء على ذلك يتم تحديد مواعيد الرحلات. كي لا ينتظر المسافر كثيراً في المطار، ويشعر بعدم الرضاء؛
- 14- ترك الحرية للمسافر لاختيار المقعد الذي يرغبه من بين المقاعد الفارغة على متن الطائرة.
- 15- زيادة عدد العربات المخصصة لنقل الحقائب من وإلى الطائرة. فضلاً عن زيادة عدد الموظفين المنوط بهم إنهاء إجراءات الوصول في المطارات العراقية، وتدريبهم على سرعة الأداء، وزيادة فاعلية الرقابة عليهم ومتابعتهم.
- **تطوير الخدمات الجوية المقدمة على متن طائرات الخطوط الجوية العراقية**
- 16- تعيين وتدريب جيل جديد من المضيفات.
- 17- تنويع الأطعمة المقدمة على متن الطائرات، وتخصيص وجبات خاصة لمن يعانون من أمراض معينة، أو من لهم متطلبات خاصة.
- 18- الإهتمام بأن تكون مجلة الخطوط الجوية العراقية أكثر جاذبية، مع التركيز في موضوعاتها على المناطق السياحية؛ كي تسهم في تنشيط الحركة السياحية لتلك المناطق. فضلاً عن ضرورة توفير كتيبات تتناول الأماكن السياحية في العراق.
- 19- مد الطائرات بشاشات لعرض أفلام عن المناطق السياحية في العراق، و يتم تدريب المضيفين على عرض فقرة عن أبرز المناطق السياحية العراقية، مثلما يتم الحديث عن السلامة الجوية على الطائرة؛
- 20- توفير المزيد من وسائل الترفيه على متن الطائرات؛ لاسيما في الرحلات الطويلة، بالإضافة إلى توفير احتياجات الحالات المرضية المفاجئة، ووجود أخصائي إسعافات أولية على متن الطائرات.
- 21- وضع برامج تدريب للقائمين على خدمات الضيافة الجوية، لإطلاعهم على أحدث طرق تقديم الخدمات.

توصيات موجهة لوزارة النقل العراقية

- 20- لايد وأن يراعى عند تخطيط أسعار التذاكر على متن رحلات الخطوط الجوية العراقية؛ أسعار السوق سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو الدولي، والطلب على السفر من وإلى العراق؛
- 21- مساعدة الخطوط الجوية العراقية لتدعيم الأسطول الجوي بمزيد من الطائرات الحديثة.

المراجع

المراجع العربية

- 1- غانم، إبراهيم علي (2014): جغرافية السياحة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة- ج.م.ع.
- 2- يوسف، ردينة عثمان (2009): إدارة خدمات النقل الجوي، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- **رسائل ودراسات وأبحاث علمية:**
- 3- الساعدي، نسرين غالي قاسم (2013): دور القطاع الخاص في دعم التنمية السياحية في العراق: دراسة تحليلية ومستقبلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد- العراق.
- 4- الفريجي، علي جبار (2012): دراسة تحليلية لتطوير أداء وإستراتيجية وزارة النقل العراقية في المرحلة الجديدة: خطوات برنامج تطويري لعمل الوزارة وتشكيلاتها في المرحلة المقبلة، وزارة النقل، بغداد- العراق.
- 5- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا -الإسكوا- (2007): دراسة الإسكوا حول النقل الجوي في العالم العربي، الأمم المتحدة، نيويورك- الولايات المتحدة الأمريكية.
- 6- النجم، أحمد عبد الكريم كاظم (2013): تحليل جغرافي لمقومات السياحة الدينية في مدينة كربلاء المقدسة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، العدد (27)، الكوفة- العراق.
- 7- تعبان، مقدم عبد الكريم (2015): الخطوط الجوية العراقية ووجبات الطعام، مجلة دراسات، إتحاد الصناعات العراقي، العدد (8)، بغداد- العراق، 15 فبراير.
- 8- نومي، ميلود وخريف، نادية (2010): دور التسويق الإلكتروني للسياحة في تنشيط صناعة السياحة، مؤتمر اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، جامعة محمد خضير، بسكرة- الجزائر.
- 9- حسين، يسري محمد (2013): الأهمية الاقتصادية للسياحة الدينية في محافظتي كربلاء والنجف، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (35)، بغداد- العراق.
- 10- حسين، كريم سالم وخلف، قاسم جبار (2016): تنمية القطاع السياحي في العراق المقومات.. التحديات.. المتطلبات، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، المجلد 18، العدد 1، الديوانية- العراق.

- 11- حمد، سعد إبراهيم (2009): تطوير واقع السياحة البيئية في جنوب العراق: منطقة الأهوار، مجلة التقني، هيئة التعليم التقني، المجلد 5، العدد 22، بغداد- العراق.
- 12- حمد، سعد إبراهيم، (2011): واقع العرض والطلب السياحي في العراق: دراسة تحليلية، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، كلية التربية الأساسية، جامعة الموصل، المجلد 10، العدد 4، الموصل- العراق.
- 13- رضا، هالة رأفت علي (2014): تطبيق سياسات السماوات المفتوحة في النقل الجوي في مصر، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، المجلد (15)، العدد (2)، القاهرة - ج.م.ع، أبريل.
- 14- عباس، عباس خضير (2016): أثر النشاط السياحي في التنمية الاقتصادية العراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 47، بغداد- العراق.
- 15- فاضل، علي عباس وجواد، سرمد عباس (2011): الإستثمار في المناطق الحرة في العراق الفرص والتحديات، الدائرة الاقتصادية، وزارة المالية، بغداد- العراق.
- 16- فرج، سكنه جهيه (2015): واقع النقل الجوي في العراق... والرؤى المستقبلية له مع إشارة إلى محافظة البصرة، مجلة دراسات البصرة، جامعة البصرة، السنة 10، العدد 19، البصرة- العراق.
- 17- نوري، منير وبلعباء، خديجة (2012): أهمية الاتصالات التسويقية في تنمية السياحة الصحراوية في الجزائر، الملتقى الثاني حول دور السياحة الصحراوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر ومديرية السياحة لولاية بسكرة، بسكرة- الجزائر، 11 و12 مارس.
- **تقارير ونشرات:**
- 18- وزارة الداخلية العراقية (2013): تطور الحركة السياحية الدينية في العراق: الفترة ما بين عامي 2006 و2012، مديرية الأمن السياحي، شعبة إحصاء الزائرين، بغداد- العراق.
- 19- وزارة النقل العراقية (2011): نشاط وزارة النقل والفرص الاستثمارية والخطط المستقبلية للسنوات (2012-2017)، بغداد- العراق.
- 20- وزارة النقل العراقية (2014): نبذة تاريخية عن تأسيس شركة الخطوط الجوية العراقية، العلاقات العامة والإعلام، بغداد- العراق.
- 21- وزارة النقل العراقية (2015أ): الخطوط الجوية العراقية، بغداد- العراق.
- 22- وزارة النقل العراقية (2015ب): المنشأة العامة للطيران المدني، بيانات غير منشورة، بغداد- العراق.

المراجع الأجنبية

- 23- Arab Air Carriers Organization (2015a): Annual Report: Arab Air Carriers Organization, 48th Annual General Meeting: Jeddah, Beirut– Lebanon, 29 November- 01 December.
- 24- Arab Air Carriers Organization (2015b): The Nashra: Industry's Pulse & Arab Aviation, Official Monthly Bulletin of AACO, Issue 101, Beirut– Lebanon, August.
- 25- Gunn, C. A. (1994): Tourism planning Fundamentals, Taylor & Francis, New York- USA.
- 26- Robinson, P., Lück, M. and Smith, S. (2013): Tourism, CABI, London & New York.
- 27- Veal, A. (2006): Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide, Pearson Education Limited, 3rd ed., England- UK.

Developing Iraqi Airlines to Activate its Role in

Promoting Tourism

Ali Ebeid Megren

Shaimaa Abou Khangar

Doaa Samir Hizah

Faculty of Tourism and Hotels - Mansoura University

Abstract

The "Iraqi Airlines" Company is the largest airlines in Iraq. The research problem resides in the inability to make the best use of the capacity of the Iraqi Airlines in tourist air transportation. Therefore, this paper aims at developing the Iraqi Airlines and activating its role in promoting tourism in Iraq.

This paper is based on the following hypothesis: "There is a statistically significant relationship between improving Iraqi Airlines and increasing tourist activity in Iraq".

Survey questionnaires were distributed to a random sample of tourist passengers who travel on Iraqi Airlines during the period from January to March 2016. The data were analyzed by SPSS Program. The paper concludes with recommendations for realizing the research aims.

Key words: Air Transportation – Improved Services – tourist passengers – tourist activity in Iraq