



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة باتنة 1 الحاج لخضر  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي  
المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة نموذجا

أطروحة مقدمة مكملة لمتطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية  
تخصص اقتصاد النقل والإمداد

إشراف الأستاذ الدكتور:  
عيسى مرازقة

إعداد الطالبة :  
سيهام مخلوف

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د/ كمال عايشي	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة 1	رئيسا
أ.د/ عيسى مرازقة	أستاذ التعليم العالي	جامعة باتنة 1	مقررا
أ.د/ بلقاسم ماضي	أستاذ التعليم العالي	جامعة عنابة	عضوا
أ.د/ عز الدين بن تركي	أستاذ التعليم العالي	جامعة قسنطينة 2	عضوا
د/ مراد خروبي	أستاذ محاضر "أ"	جامعة باتنة 1	عضوا
د/ سليم بوقنة	أستاذ محاضر "أ"	جامعة باتنة 1	عضوا



بسم الله الرحمن الرحيم

﴿سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا﴾

﴿إنك أنت العظيم الحكيم﴾

صدق الله العظيم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

﴿من سلك طريقا يبتغي فيه علما سهل الله له طريقا إلى الجنة، و إن الملائكة لتضع أجنحتها لطالب العلم رضا بما يصنع، و إن العالم ليستغفر له من في السموات و من في الأرض حتى الحيتان في الماء، و فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب، و إن العلماء ورثة الأنبياء، و إن الأنبياء لم يورثوا دينارا و لا درهما و إنما ورثوا العلم، فمن أخذه أخذ بحظ وافر﴾

-رواه أبو داود و الترمذي-

## شكر وتقدير

نستهل بداية هذا الشكر بحمد الله الذي يعطي ولا يبخل، ويمنح ولا يسأل، إلى رب العون المبجل نحمده حمدا كثيرا مباركا فلولا نعمته وفضله لما خطى اليراع بخط من هذه الحروف اعترافا بالجميل و عرفانا بحسن الصنع.

كما أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع و اخص بالذكر: الأستاذ المشرف عيسى مرازقة الذي ما فتئ يقدم لي الإرشاد والتوجيه السديد طوال مدة إعدادي لهذا البحث.

الأستاذ سليم بوقنة الذي لم يتوانى لحظة عن تقديم يد العون جزاه الله عني خير الجزاء.

الأستاذ عبد الحكيم فوغالي رئيس خلية الترجمة بكلية الطب -جامعة باجي مختار- عنابة، السيد قاسمي رئيس المصلحة بمديرية النقل لولاية عنابة، الطاقم الإداري لمؤسسة ETUS وأخص بالذكر : مدير المؤسسة، رئيس مصلحة الاستغلال، رئيس مصلحة المستخدمين على مساعدتهم وتوجيههم لإتمام هذا البحث.

جزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل على الصورة التي هو عليها.

الباحثة

## الإهداء

إلى الروح الطاهرة النقية إلى جدي الحبيب أسكنه الله الفردوس الأعلى.

إلى أعلى من في الوجود إلى والدي الغالية حفظها الله  
وأدام عليها الصحة والعافية.

إلى من رباني وعلمي والدي أطال الله في عمره.

إلى سندي وعوني في هذه الحياة أخواتي وإخواني.

إلى من بث الإيمان في قلبي وشاطرنى حلاوة ومرارة الأيام  
إلى زوجي وفقني الله في إسعاده.

إلى قرة عيني إلى ابنتي التي لم تر النور بعد  
حفظها الله وجعلها ذخرا للإسلام.

# الفهرس

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وتقدير
-	الإهداء
II	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
XV	فهرس الأشكال
ب-ق	مقدمة
	<b>الفصل الأول : الجودة في الخدمات</b>
2	تمهيد
3	المبحث الأول : الجودة
3	المطلب الأول : ماهية الجودة
6	المطلب الثاني : مداخل الجودة
8	المطلب الثالث : نشأة وتطور مفهوم الجودة
9	المطلب الرابع : أبعاد الجودة
10	المطلب الخامس : أهداف الجودة
12	المبحث الثاني : الخدمة
12	المطلب الأول : ماهية الخدمة
15	المطلب الثاني : سمات وخصائص الخدمة
18	المطلب الثالث : تصنيف الخدمات
20	المطلب الرابع : دورة حياة الخدمة
21	المطلب الخامس : نظام إنتاج الخدمة في المؤسسة الخدمية
23	المبحث الثالث : الخدمة في ميدان النقل
24	المطلب الأول : تعريف خدمة النقل
25	المطلب الثاني : خصائص الخدمة في ميدان النقل
30	المطلب الثالث : القائمون بالخدمة في ميدان النقل
31	المطلب الرابع : مجالات وأهداف الخدمة في ميدان النقل



الصفحة	العنوان
32	خلاصة الفصل
33	الفصل الثاني : أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل
34	تمهيد
35	المبحث الأول : جودة الخدمة
35	المطلب الأول : ماهية جودة الخدمة
38	المطلب الثاني : مستويات جودة الخدمة
39	المطلب الثالث : أبعاد جودة الخدمة
43	المطلب الرابع : نماذج قياس جودة الخدمة
48	المبحث الثاني : رضا العميل
48	المطلب الأول : ماهية رضا العميل
53	المطلب الثاني : المتغيرات والعوامل المؤثرة على رضا العميل
56	المطلب الثالث : أبعاد ومحددات رضا العميل
62	المطلب الرابع : قياس رضا العميل
67	المبحث الثالث : دراسة العلاقة ما بين جودة الخدمة ورضا العميل
67	المطلب الأول : علاقة جودة الخدمة برضا العميل
71	المطلب الثاني : أسبقية جودة الخدمة ورضا العميل
73	المطلب الثالث : أثر جودة الخدمة على رضا العميل
76	خلاصة الفصل
77	الفصل الثالث : الجودة في خدمات النقل الحضري الجماعي
78	تمهيد
79	المبحث الأول : النقل الحضري والتنقلات الحضرية
79	المطلب الأول : المحيط الحضري
79	المطلب الثاني : النقل الحضري
81	المطلب الثالث : التنقلات الحضرية

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
88	المطلب الرابع : النقل الحضري المستدام
89	المبحث الثاني : مشاكل النقل في الوسط الحضري
90	المطلب الأول : الازدحام المروري
90	المطلب الثاني : غياب السلامة المرورية
91	المطلب الثالث : التلوث بأنواعه
93	المطلب الرابع : استهلاك الطاقة
94	المطلب الخامس : استهلاك الحيز المكاني وتشويه المنظر العام
94	المبحث الثالث : إجراءات تطوير النقل للوصول إلى نقل حضري مستدام
95	المطلب الأول : بناء نظام نقل جماعي متكامل
95	المطلب الثاني : تطوير وسائل النقل الجماعي لجذب المستعملين
98	المطلب الثالث : محاربة السيارات الشخصية
100	المطلب الرابع : تنمية وتطوير مجتمع المركبات النظيفة
102	المطلب الخامس : إجراءات أخرى
103	المبحث الرابع : جودة خدمة النقل الجماعي
104	المطلب الأول : ماهية خدمة النقل الجماعي
105	المطلب الثاني : تعريف جودة خدمة النقل الجماعي
107	المطلب الثالث : قياس الجودة في خدمة النقل الجماعي
108	المطلب الرابع : مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي
112	خلاصة الفصل
113	الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة
114	تمهيد
115	المبحث الأول : سياسة النقل البري في الجزائر
115	المطلب الأول : مراحل تطور قطاع النقل البري في الجزائر
123	المطلب الثاني : الفاعلين في قطاع النقل البري بالجزائر
128	المطلب الثالث : واقع جودة خدمة النقل الجماعي في الجزائر

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
130	المبحث الثاني : الإطار العام لنطاق الدراسة
131	المطلب الأول : الأهمية الجغرافية لمدينة عنابة
132	المطلب الثاني : الأهمية التاريخية لمدينة عنابة
133	المطلب الثالث : النمو السكاني في مدينة عنابة
135	المبحث الثالث : واقع خدمة النقل الحضري في مدينة عنابة
135	المطلب الأول : المنشآت القاعدية للنقل بولاية عنابة
139	المطلب الثاني : عرض خدمة النقل الحضري في مدينة عنابة
153	المطلب الثالث : تقديم المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة ETUS
161	خلاصة الفصل
162	الفصل الخامس : أدوات البحث الميداني وخطوات إجراؤه
163	تمهيد
164	المبحث الأول : تصميم وبناء أدوات البحث الميداني
164	المطلب الأول : الإطار العام للبحث الميداني
167	المطلب الثاني : أدوات البحث وكيفية تطبيقها
178	المطلب الثالث : إجراءات تحليل المعلومات وتفسيرها
183	المطلب الرابع : الاختبارات الإحصائية المستعملة في البحث الميداني
189	المبحث الثاني : وصف خصائص أفراد العينة
189	المطلب الأول : متغير الجنس
189	المطلب الثاني : متغير السن
191	المطلب الثالث : متغير الوظيفة
192	المطلب الرابع : متغير المستوى التعليمي
193	المطلب الخامس : متغير الدخل
195	المطلب السادس : متغير الحالة الاجتماعية
196	المطلب السابع : متغير مكان الإقامة
197	المبحث الثالث : طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
197	المطلب الأول : مؤشر نمط النقل الأكثر استعمالا
198	المطلب الثاني : مؤشر أغراض التنقلات
199	المطلب الثالث: مؤشر أكثر أوقات التنقل
200	المطلب الرابع : مؤشر مدى تفضيل حافلات ETUS
201	المطلب الخامس : مؤشر عدد مرات استعمال حافلات ETUS
202	المطلب السادس : مؤشر سبب استعمال حافلات ETUS
204	المطلب السابع : مؤشر مقارنة حافلات ETUS بحافلات الخواص
205	خلاصة الفصل
206	الفصل السادس : تحليل وتفسير نتائج البحث الميداني
207	تمهيد
208	المبحث الأول : التحليل الوصفي لمتغيرات البحث
208	المطلب الأول : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS من وجهة نظر المستعملين
224	المطلب الثاني : تقييم درجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS
228	المبحث الثاني : اختبار فرضيات البحث
228	المطلب الأول : اختبار الفرضية الجزئية الأولى
231	المطلب الثاني : اختبار الفرضية الجزئية الثانية
245	المطلب الثالث : اختبار الفرضية الجزئية الثالثة
250	المطلب الرابع : اختبار الفرضية الجزئية الرابعة
255	المطلب الخامس : اختبار الفرضية الرئيسية
278	خلاصة الفصل
279	خاتمة
294	الملخص
299	قائمة المراجع
314	الملاحق

# فهرس الجداول

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
54	أهم النماذج المعتمدة في دراسة العوامل المؤثرة على رضا العميل	01
109	مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي	02
140	تطور حظيرة المركبات في ولاية عنابة بين 1996 و 2016	03
142	توزيع حظيرة النقل الجماعي عبر مختلف شبكات النقل لولاية عنابة	04
143	الوضع الحالية لاستغلال خطوط النقل الحضري الجماعي من طرف المتعاملون الخواص	05
148	رخص النقل بواسطة سيارات الأجرة في ولاية عنابة سنة 2016	06
151	نظام الاشتراك الشهري للتنقل عبر تيليفريك عنابة	07
155	الموارد البشرية لمؤسسة ETUS حسب الوظيفة	08
156	خصائص خطوط النقل المستغلة عبر محطة السكة الحديدية SNTF	09
156	خصائص خطوط النقل المستغلة عبر محطة مركز الأعمال المتوسطي CAM	10
157	خصائص خطوط النقل المستغلة عبر محطة نوميديا	11
157	خصائص خطوط النقل المستغلة عبر المحطة المجاورة لكوش نور الدين	12
158	مؤشرات النقل في مؤسسة ETUS خلال سنة 2016	13
174	معاملات الثبات لمحوري جودة خدمة النقل الجماعي ورضا المستعملين	14
181	الخيارات المستعملة في الاستبيان بناء على مقياس ليكرت	15
181	أوزان أو درجات الخيارات على سلم ليكرت	16
182	مجالات تقييم المتوسط الحسابي	17
189	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	18
190	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	19
191	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	20
192	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	21
193	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل	22
195	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	23
196	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان الإقامة	24
197	مؤشر نمط النقل الأكثر استعمالا	25

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
198	مؤشر أغراض تنقل أفراد العينة	26
199	مؤشر أكثر أوقات تنقل أفراد العينة	27
200	مؤشر مدى تفضيل حافلات ETUS	28
201	مؤشر عدد مرات استعمال حافلات ETUS	29
203	مؤشر سبب استعمال حافلات ETUS	30
204	مؤشر تقييم حافلات ETUS مقارنة بالخواص	31
208	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر عرض الخدمة	32
211	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر سهولة الوصول	33
212	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر المعلومات	34
214	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر المدة	35
216	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الاهتمام بالمستعمل	36
218	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الراحة	37
220	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الأمن والأمان	38
222	تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الأثر البيئي	39
224	تقييم رضا المستعملين من ناحية البعد المعرفي	40
226	تقييم رضا المستعملين من ناحية البعد الشعوري	41
229	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول مؤشر غرض التنقل	42
229	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول مؤشر غرض التنقل	43
231	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر عرض الخدمة	44
232	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر عرض الخدمة	45
233	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر سهولة الوصول	46
233	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر سهولة الوصول	47
234	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المعلومات	48
235	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المعلومات	49
236	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المدة	50

الصفحة	العنوان	الرقم
237	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المدة	51
238	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الاهتمام	52
238	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الاهتمام	53
239	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الراحة	54
240	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الراحة	55
241	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأمن والأمان	56
241	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأمن والأمان	57
242	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأثر البيئي	58
243	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأثر البيئي	59
243	الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول جودة خدمة النقل الجماعي	60
244	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول جودة خدمة النقل الجماعي	61
245	الاختبارات الإحصائية لدرجة تحقق الرضا المعرفي للمستعملين	62
246	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لدرجة تحقق الرضا المعرفي للمستعملين	63
247	الاختبارات الإحصائية لدرجة تحقق الرضا الشعوري للمستعملين	64
248	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لدرجة تحقق الرضا الشعوري للمستعملين	65
248	الاختبارات الإحصائية لدرجة تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS	66
249	اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لدرجة تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS	67
250	معامل التوافق بين مؤشر الجنس وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS	68
251	معامل التوافق بين مؤشر السن وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS	69
251	معامل التوافق بين مؤشر الوظيفة وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS	70
252	معامل التوافق بين مؤشر المستوى التعليمي وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS	71
253	معامل التوافق بين مؤشر الدخل وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS	72
253	معامل التوافق بين مؤشر الحالة الاجتماعية وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS	73
254	معامل التوافق بين مؤشر الإقامة وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS	74
256	ملخص نموذج الانحدار	75



## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
257	تحليل تباين الانحدار ANOVA	76
257	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	77
258	ملخص نموذج الانحدار	78
258	تحليل تباين الانحدار ANOVA	79
259	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	80
260	ملخص نموذج الانحدار	81
260	تحليل تباين الانحدار ANOVA	82
261	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	83
262	ملخص نموذج الانحدار	84
262	تحليل تباين الانحدار ANOVA	85
262	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	86
264	ملخص نموذج الانحدار	87
264	تحليل تباين الانحدار ANOVA	88
264	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	89
266	ملخص نموذج الانحدار	90
266	تحليل تباين الانحدار ANOVA	91
266	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	92
267	ملخص نموذج الانحدار	93
268	تحليل تباين الانحدار ANOVA	94
268	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	95
269	ملخص نموذج الانحدار	96
269	تحليل تباين الانحدار ANOVA	97
270	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	98
272	اختبارات الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة	99
173	معاملات الارتباط بين جميع المتغيرات المستقلة	100

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
274	ملخص نموذج الانحدار	101
275	تحليل تباين الانحدار ANOVA	102
275	نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار	103

# فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ي	العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	01
11	أهداف الجودة	02
22	نظام إنتاج الخدمة في المؤسسة الخدمية	03
45	نموذج الفجوات ( 1985 Parasuraman et al )	04
68	قياس الأداء وقياس الرضا	05
149	تطور عدد سيارات الأجرة المستغلة في المحيط الحضري لولاية عنابة 2009-2016	06
154	الميكال التنظيمي لمؤسسة ETUS	07
159	تراجع عدد المستعملين سنة 2016 مقارنة بسنة 2009	08
166	مجتمع البحث	09
170	رسم تخطيطي لخطوات تصميم الاستبانة	10
189	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	11
190	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن	12
191	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	13
192	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	14
193	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل	15
195	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	16
196	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة	17
197	التمثيل البياني لنمط النقل الأكثر استعمالا من قبل الأفراد	18
198	التمثيل البياني لأغراض تنقل الأفراد في مدينة عنابة	19
199	التمثيل البياني لأوقات تنقل الأفراد في مدينة عنابة	20
200	التمثيل البياني لمدى تفضيل الأفراد حافلات ETUS	21
201	التمثيل البياني لعدد مرات استعمال الأفراد حافلات ETUS	22
203	التمثيل البياني لسبب استعمال الأفراد حافلات ETUS	23
204	التمثيل البياني لمقارنة حافلات ETUS بحافلات الخواص	24

# مقدمة

## توطئة :

يلعب قطاع النقل دورا مهما في تحقيق التنمية الاقتصادية للدول، هذا إن لم نقل أنه يمثل دعامة أساسية من دعائم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ أنه لا يمكن الفصل فيما إذا كان تقدم الدول هو السبب في وجود حاجة إلى النقل، أم أن وجود نظام نقل متكامل وفعال هو الذي يحرك عجلة التنمية، فتطور هذا القطاع الحيوي يعد عاملا أساسيا لدفع عملية الإنتاج وتحقيق الاستقرار والنمو في الميدان الاقتصادي، مما يؤدي بدوره إلى توفير فرص العمل وتحسين ظروف معيشة الأفراد بصفة عامة.

فرغم الدور المهم والفعال الذي يلعبه النقل من ناحية تحقيق التواصل بين الأفراد، فك العزلة، تقليص المسافات وتسهيل حركة الأشخاص والبضائع، إلا أن له عدة آثار سلبية على حياة الأفراد؛ وذلك من خلال تسببه في انبعاث الغازات السامة، التلوث السمعي جراء الضجيج، الاحتباس الحراري، الضباب الدخاني، حوادث المرور، زيادة حدة الازدحام المروري، ضياع الوقت على كل من الفرد والمؤسسات، استهلاك الحيز المكاني، فضلا عن استنزاف الموارد الطاقوية.

ترجع المخرجات السلبية للنقل الحضري أساسا إلى الطلب المتزايد على استعمال السيارة الشخصية التي أصبحت الحل البديل لتنقلات الأفراد في الوسط الحضري بالنظر إلى الوضعية المتدهورة للنقل الحضري الجماعي؛ حيث أنها تضمن لهم القيام بالتنقلات اليومية وقضاء الحاجيات الشخصية وتوفر خدمة النقل من الباب إلى الباب، كما أنها تحت تصرف صاحبها في أي وقت، بالإضافة إلى أنها رمز للمكانة الاجتماعية.

والجزائر كغيرها من البلدان ليست في منأى عن هذه الآثار السلبية المتعلقة بالنقل في الأوساط الحضرية كما أنها تعاني من تدني في جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة، وهذا ما تشير إليه التقارير الصادرة عن الهيئات الدولية والتي تؤكد بأن قطاع النقل بالجزائر يعد من بين أضعف الحلقات وخاصة على المستوى الحضري.

فمنذ تحرير قطاع النقل سنة 1988 وفتحها أمام الخواص دون الاعتماد على دفتر شروط ولا سلطة ضبط -أين تقوم السلطات المعنية بمتابعة ومراقبة خدمة النقل - عرف هذا القطاع أصعب فترة في تاريخه وهذا راجع لعاملين : أولهما التطور السريع لحظيرة المركبات سيما بعد منح البنوك للقروض الاستهلاكية،

أما الثاني فيكمن في غياب الاستثمارات والمخططات التي كان يجب أن تقوم بها الدولة لعصرنة شبكة النقل الحضري وذلك بسبب الصعوبات المالية التي واجهتها. هذان العاملان ساهما في زيادة كثافة حركة السيارات الشخصية مما أدى إلى حدوث اختناقات مرورية خاصة في ساعات الذروة، إذ أن وسائل النقل الجماعي المتواجدة في السوق والتي تعود ملكيتها للقطاع الخاص أصبحت غير قادرة على تلبية احتياجات الأفراد من التنقل لا في مجال الإمكانيات ولا في مجال جودة الخدمة المقدمة، فغياب المنافسة أدت بهؤلاء الخواص للبحث عن تعظيم المردودية التجارية دون الأخذ بعين الاعتبار تحسين جودة الخدمة المقدمة ولا كيفية إرضاء المستعملين.

لعبت هذه المشاكل دورا إيجابيا في تطوير النقل الجماعي حيث أن الوضعية التي آل إليها قطاع النقل أجبرت السلطات العمومية على العودة لسوق النقل، ف جاء على إثره القانون رقم 14/01 المؤرخ في 19 أوت 2001 الذي يقر إعادة تدخل الدولة في سوق النقل كمتعامل وكمنظم بغرض تحسين نظرة الأفراد نحو الخدمات العمومية ورد الاعتبار للنقل العمومي، وذلك من خلال عصرنة شبكة النقل وبناء نظام نقل جماعي متطور يهدف لتحسين جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة وتلبية احتياجات ورغبات المستعملين وتحقيق رضاهم.

فقد سجل قطاع النقل بالجزائر في السنوات الأخيرة دخول أنماط جديدة للنقل الجماعي في الوسط الحضري على غرار ميетро العاصمة، مشاريع الترامواي المنجزة في عدة ولايات (العاصمة، قسنطينة، وهران سيدي بلعباس، سطيف وورقلة). ضف إلى ذلك مؤسسات النقل العمومي الحضري وشبه الحضري عبر كل ولايات الوطن التي توفر جودة خدمات تتميز بالانتظام، الراحة، السرعة، حسن المعاملة والأمان وغيرها.

من هذا المنطلق كان من الضروري معرفة فيما إذا كانت الميزانيات التي أنفقتها الدولة في إطار برنامج تطوير البنى التحتية والمنشآت القاعدية للنقل الذي يجسد إرادتها في تطوير وضعية النقل الجماعي، قد ساهمت بالفعل في تحسين النقل الحضري الجماعي وتنظيم حركة المرور في الأوساط الحضرية.

## إشكالية البحث

إن ارتفاع معدل التحضر السريع في كبريات المدن الجزائرية عامة وفي مدينة عنابة خاصة جاء نتيجة النمو الحضري الذي شهدته المدينة خلال السنوات الأخيرة، حيث عرفت توافدا سكانية وتوسعا عمرانيا وكثافة من حيث النشاطات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. مما أدى إلى زيادة سريعة في الطلب على خدمات النقل، وزاد معها ضغط المركبات على محاور النقل التي لم تكن شوارعها قد صممت لتستوعب هذا الكم من الحركة، فالمدينة تعاني من ازدحام مروري في عدة نقاط رئيسية من بينها : مدخل سيدي إبراهيم، ساحة الثورة، بجوار محطة القطار، محيط سوق الخطاب، المحول الدائري الجسر الأبيض وكثيرا ما تتوقف حركة المرور بفعل الازدحام ويشكل ذلك إهدارا للوقت والجهد البشري والمال.

مع الوضع الراهن أصبح تحسين جودة خدمات النقل الحضري الجماعي ضرورة ملحة. ولتحقيقه وإنشاء هياكل قاعدية تستجيب لتطلعات المستعملين وتحقيق رضاهم ينبغي إجراء تقييم لجودة الخدمة كما يراها المتنقل، وهذا ما يسمح بكشف الاختلالات التي تشوه جودة خدمات النقل الجماعي.

تتمحور إشكالية البحث في معرفة مدى تحسن الرضا عن جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي وذلك بعد 11 سنة من دخول هذه المؤسسة حيز الخدمة، ومن هذا المنطلق جاء هذا البحث الذي نسعى من خلاله إلى تقييم درجة رضا المستعملين ومعرفة مدى ملائمة جودة الخدمات المقدمة لمطالباتهم ورغباتهم من جهة، واختبار أثر مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي على رضاهم من جهة أخرى.

ضمن هذا الإطار العلمي والفكري وأمام العرض السابق، تبرز إشكالية البحث والتي يمكن صياغتها على النحو التالي :

**كيف تؤثر جودة خدمة النقل الجماعي على رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؟**

للإمام بجميع جوانب البحث، تم تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى تساؤلات فرعية على النحو التالي :

1. ما هي طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة ؟



2. ما مستوى وجودة خدمات النقل الجماعي التي تقدمها المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؟
3. ما مدى رضا المتقلين في الوسط الحضري لمدينة عنابة عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري؟
4. هل تؤثر الخصائص الشخصية للمستعملين على درجة رضاهم عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؟

### فرضيات البحث

كإجابة مبدئية عن تساؤلات البحث قمنا بصياغة الفروض التالية، والتي نسعى لإثبات قبولها أو رفضها من خلال هذه الدراسة:

#### الفرضية الرئيسية :

جودة خدمة النقل الجماعي لها تأثير إيجابي في تحقيق رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

#### الفرضيات الفرعية :

1. طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة غير مرنة.
2. مستوى وجودة خدمات النقل الجماعي في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة مرتفعة.
3. المتقلون في الوسط الحضري لمدينة عنابة راضون عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري.
4. الخصائص الشخصية للمستعملين لا تؤثر على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

## أسباب اختيار الموضوع

بالنظر إلى الأهمية الكبرى للنقل الجماعي في الوسط الحضري جاء اختيار الباحثة لهذا الموضوع بناء على مبررات ذاتية وأخرى موضوعية علمية هادفة، أهمها :

- الميول الشخصي لموضوع البحث وتماشيه مع طبيعة التخصص المتبع، فموضوع النقل يعتبر من المواضيع الأكثر ديناميكية والأكثر تفاعلا مع الحياة اليومية للأفراد. وكون الباحثة تعيش واقع مشاكل استخدام النقل الجماعي الحضري دفعها للمشاركة في البحث عن حلول لها؛
- اطلاعنا المسبق على بعض الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع أعطانا نظرة عامة حوله، وهذا ما شجعنا على اختياره كموضوع لأطروحة دكتوراه؛
- عودة الدولة لسوق النقل وإدخالها لأنظمة نقل جديدة في محاولة منها لبناء منظومة نقل حضري فعالة جذب اهتمامنا لمعرفة ما إذا كانت هذه الوسائل العصرية تلبي حاجيات ورغبات الأفراد من التنقل في مجال الإمكانيات وجودة الخدمة المقدمة أم لا، ولقد وقع اختيارنا على مؤسسة ETUS كأحد الوسائل، لمعرفة أثر جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة على رضا المستعملين.

## أهمية البحث

تبرز أهمية هذا البحث في قيمته العلمية، فهي تعكس القيمة الحقيقية المرجوة منه وتوضح حجم الإشكالية المبحوثة وجديتها وتكمن أهميته في إبراز ما للنقل الحضري الجماعي من أهمية في حياة الأفراد، وما للجزائر من حاجة لبحوث مستقبلية في مجال دراسة رضا المستعملين عن وسائل النقل الجديدة التي أنشأتها الدولة.

من هذا المنطلق تظهر أهمية هذا البحث الذي يقيم رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي لمعرفة مدى تبني الدولة لمفهوم الجودة في الخدمة العمومية، وكذا لمعرفة فيما إذا كانت أنظمة النقل الجديدة التي دخلت حيز الخدمة والتي من بينها مؤسسة ETUS قد حققت الأهداف المسطرة كتحسين جودة خدمة النقل الجماعي، إدماج النقل في التنمية المستدامة، التخفيض من مشاكل النقل الحضري.

## أهداف البحث

جاء البحث لمعالجة موضوع هام تواجهه كل المدن الجزائرية ومدينة عنابة على وجه الخصوص، والمتمثل في رفع كفاءة أنظمة النقل الحضري الجماعي وذلك من خلال التقليل من حدة مشاكل الازدحام المروري، حوادث المرور، الضجيج، التلوث البيئي الناتج عن الاستعمال المتزايد للسيارات الشخصية في الوسط الحضري، ومن هذا المنطلق يمكن أن نحدد أهداف البحث فيما يلي :

- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات، رضا المستعملين، النقل الحضري الجماعي، مشاكله، وسائطه، الحلول الممكنة؛
- إبراز أهم المؤشرات الدولية المعتمدة في قياس رضا المستعملين عن جودة خدمة النقل الجماعي؛
- الوقوف على سياسات تطوير قطاع النقل البري في الجزائر وخاصة النقل الحضري الجماعي وأهم النصوص التشريعية الصادرة في هذا الإطار، إضافة إلى أهم الفاعلين في قطاع النقل؛
- إبراز تأثير النقل على البيئة وطرق إدماجه في التنمية المستدامة؛
- التعرف على واقع منظومة النقل الحضري في مدينة عنابة؛
- التعرف على طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة وذلك بتحليل خصائص التنقلات، وتحديد أنماط النقل وأغراض التنقل؛
- تحليل واقع جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؛
- قياس رضا المستعملين عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة في ظل توجهات الدولة لرفع مستوى جودة خدمة النقل الجماعي؛
- الكشف عن أثر مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي بصفة مجتمعة وبصفة منعزلة في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة
- التعرف على رأي الأفراد حول مدى مساهمة المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة منذ دخولها حيز الخدمة في تحسين نظام النقل الحضري الجماعي والتخفيف من الاختناقات المرورية بالوسط الحضري؛

- التعرف على كيفية تأثير الخصائص الشخصية للمستعملين على درجة رضاهم عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؛
- تعميق الاهتمام بقطاع النقل في الجزائر ومحاولة تطبيق الأساليب الإحصائية لإعطاء بعد موضوعي للبحث، لحصول على نتائج أكثر مصداقية ذات قيمة علمية وعملية؛
- التوصل لنتائج واقتراحات ذات صلة بالبحث، والتي من شأنها المساهمة في زيادة كفاءة نظام النقل الحضري الجماعي من خلال تطوير جودة الخدمات في وسائل النقل العمومي ورد الاعتبار للخدمة العمومية.

### منهج البحث

سنعتمد في بحثنا هذا على المنهج الاستنباطي في الجانب النظري من أجل ضبط مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة خدمات النقل الجماعي ورضا المستعملين، وذلك بالتركيز على جمع ومعالجة المعلومات المتوفرة في قائمة متنوعة من المراجع والدوريات المتخصصة والحديثة والمواقع الكترونية التي لها علاقة بالموضوع. ولغرض التأكد من فعالية موضوع البحث سيتم الاعتماد على القوانين والمراسيم الموثقة بالجريدة الرسمية، بالإضافة إلى البيانات والتقارير الصادرة عن مديرية النقل بولاية عنابة.

أما في الجانب الميداني فسنعتمد على المنهج الاستقرائي الذي يعرف الظاهرة المدروسة بقصد وصفها وتفسيرها، وذلك عن طريق البحث المسحي والبحث الحقلي، والذي من أدواته الاستبيان ممثلاً في الاستمارة بالمقابلة والملاحظة وكذلك التوزيع المباشر لتطبيق هذه الأدوات في الميدان. فهذا المنهج يسمح بالانتقال من الخاص إلى العام عن طريق دراسة عينة ومن ثم تعميم تلك النتائج على المجتمع ككل بناءً على ضوابط منهجية معينة، حيث يهدف تطبيقه إلى الوقوف على بعض الحقائق التفصيلية لواقع خدمات النقل الجماعي في الوسط الحضري لمدينة عنابة، وتقديم أدلة على حقائق وسلوكيات واقعية للوصول إلى تقييم الفرضيات المطروحة في مجال إشكالية البحث والتعرف على مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المؤثرة على رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة كنموذج للبحث.

## نموذج البحث

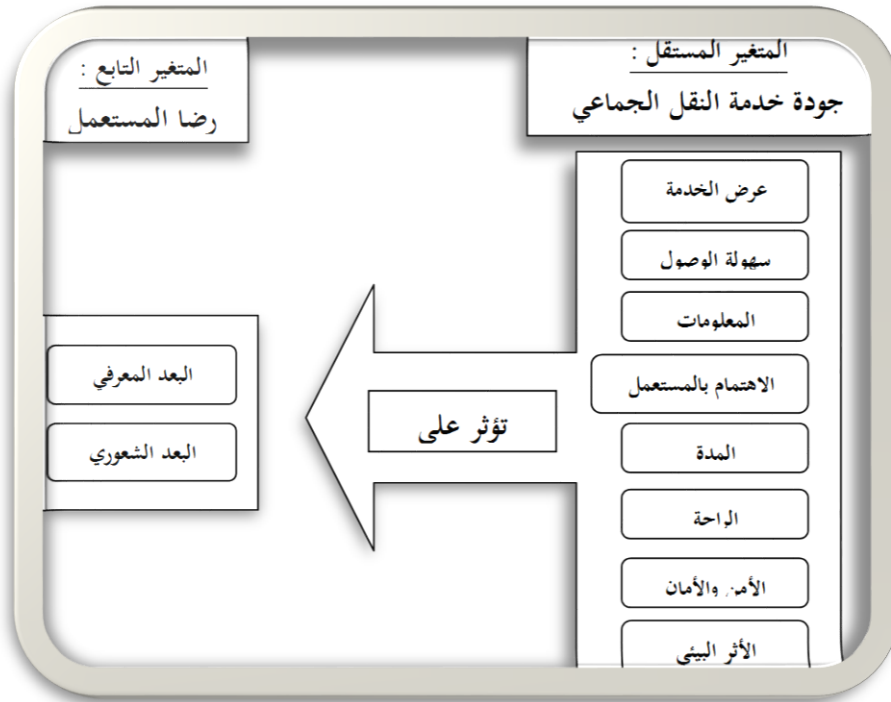
لقد تم تطوير نموذج البحث بالاعتماد على الدراسات السابقة، وتم تحديد كل من المتغير المستقل وهو جودة خدمة النقل الجماعي والمتغير التابع وهو رضا المستعمل عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

حيث سنعتمد من أجل قياس المتغير المستقل (جودة خدمة النقل الجماعي) على نفس مبدأ نموذج الاتجاه ServPerf الذي قام بتطويره Taylor و Cronin عام 1992، والذي يقيس جودة الخدمة بناءً على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، إلا أننا لن نعتمد على أبعاد جودة الخدمة التي وضعها هذا النموذج بل سنستخدم مؤشرات جودة الخدمة الخاصة بالنقل الجماعي، ومن أكثر الدراسات قبولاً في تحديدها لهذه المؤشرات الدراسة التي قدمتها الجمعية الفرنسية للمعيارية (AFNOR) بالتعاون مع المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه بباريس (INRETS) حيث توصلنا لتحديد ثمانية مؤشرات رئيسية والتي نص عليها المعيار (EN 136816 NF) الصادر في سبتمبر 2002 عن الجمعية الفرنسية للمعيارية (AFNOR) والمتعلق بالنقل، الإمداد والخدمات : النقل العمومي للمسافرين، تعريف جودة الخدمة، الأهداف والقياس، والمتمثلة في : عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي.

أما من أجل قياس المتغير التابع (رضا المستعمل عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة) فإنه سيتم الاعتماد في هذا البحث على التصور الثنائي للرضا الذي وضعه Oliver سنة 1997 والذي يقوم على تكامل بعدين أساسيين هما : "البعد المعرفي" الذي يهتم بتقييم الأداء المدرك للخدمة والمتمثل أساساً في تقييم درجة إشباع خدمة النقل المقدمة من طرف مؤسسة ETUS لتوقعات العميل، إضافة إلى "البعد الشعوري" الذي يهتم بطبيعة الأثر النفسي المترتب عن هذا التعامل مع المؤسسة والمتمثل أساساً في تقييم المشاعر المتولدة لدى العميل بعد اقتنائه لهذه الخدمة. وهو ما اتفق عليه كل من (Oliver سنة 1997)، (Bolton and Smith سنة 2002) و (Riadah سنة 2005). وفي هذا الصدد اقترح (Richins سنة 1997) سلم قياس يضم خمسة فقرات من أجل التمكن من تقييم المشاعر الناتجة لدى المستعمل بعد اقتنائه للخدمة. ولقد قمنا باعتمادها بعد أن أثبتت سلامتها ومصداقيتها في دراسة هذا الأخير، والدراسات التي اعتمدت عليه بدورها.

وبالاعتماد على هذه النماذج تمت دراسة المتغيرات وتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع بالاستعانة بمؤشرات وأبعاد كل منهما، وذلك على النحو التالي :

### الشكل رقم 01 : العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع



المصدر : من إعداد الباحثة

### هيكل البحث

للإحاطة بالإشكالية الرئيسية والإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات، سيتم تنظيم البحث في ستة فصول نظرية وأخرى ميدانية وستكون هيكلتها على النحو التالي :

الفصول الثلاثة الأولى سيتم التطرق فيها للمفاهيم النظرية بالاعتماد على المعلومات التي تم جمعها من الدراسات السابقة والمراجع؛ حيث سيتضمن الفصل الأول المعنون بـ : **الجودة في الخدمات** مختلف المفاهيم المتعلقة بكل من الجودة، الخدمة والخدمة في ميدان النقل. أما الفصل الثاني الموسوم بـ : **أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل** فسيتناول ماهية جودة الخدمة، ماهية رضا العميل، العلاقة ما بين جودة الخدمة ورضا العميل. بينما سيتطرق الفصل الثالث المعنون بـ : **الجودة في خدمات النقل الحضري الجماعي** إلى إبراز ماهية النقل الحضري والتنقلات الحضرية والنقل المستدام، مشاكل النقل في الوسط الحضري، إجراءات تطوير النقل وصولاً لنقل حضري مستدام، جودة خدمة النقل الجماعي.

في حين سنسعى في الفصول الثلاثة المتبقية إلى إخراج الموضوع للميدان العملي لإثبات مدى قبول إشكالية البحث على أرض الواقع، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية لأثر جودة الخدمة على رضا مستعملي خدمات النقل المقدمة من طرف مؤسسة ETUS حيث سيتضمن الفصل الرابع الموسوم بـ : **أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة كل من سياسة النقل البري في الجزائر، الإطار العام لنطاق البحث، تحليل واقع منظومة النقل الحضري في مدينة عنابة. أما الفصل الخامس المعنون بـ : أدوات البحث الميداني وخطوات إجراؤه** فسيتناول كيفية تصميم وبناء أدوات البحث الميداني، وصف خصائص أفراد العينة، طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة. في حين سيتم التطرق في الفصل السادس الموسوم بـ : **تحليل وتفسير نتائج البحث الميداني إلى التحليل الوصفي لمتغيرات البحث واختبار الفرضيات.**

### حدود البحث

إن المشكلات البحثية في البحوث السلوكية ليس لها حد فاصل بشكل قطعي، فقد تكون المشكلة الواحدة ذات امتداد موضوعي أو زمني أو مكاني بالمشكلات الأخرى، فالحدود الموضوعية لهذا البحث اقتصر على مستعملي حافلات مؤسسة ETUS كواسطة لتنقلاتهم اليومية. أما عن الحدود المكانية فقد جرى هذا البحث في الوسط الحضري لمدينة عنابة وذلك وفقا لكل موقف مخصص لحافلات مؤسسة ETUS على مستوى الخطوط الحضرية للمدينة. أما بشأن الحدود الزمنية فقد استغرق هذا البحث مدة زمنية قاربت أربع سنوات ابتداء من أكتوبر 2014 إلى غاية جويلية 2018.

### عينة البحث

بخصوص عينة البحث ونظرا لكثرة أفراد المجتمع وتعذر إحصاءهم، إضافة إلى التكاليف المادية والبشرية فقد قمنا باختيار عينة من مكونة من 300 متنقل موزعين على المحطات الخاصة بحافلات مؤسسة ETUS المتواجدة بالمناطق الحضرية لمدينة عنابة. وقد تم اعتماد الطريقة غير احتمالية في اختيار أفراد العينة باستعمال أسلوب الاختيار بالمصادفة. أما فيما يخص اختيار أماكن الدراسة فقد تم اعتماد الجانب المسحي لكل المحطات الحضرية المستغلة من طرف مؤسسة ETUS، ولم يتم فيها اللجوء إلى العينة لأن هذه المحطات تمثل في مجملها الأقطاب الرئيسية لحركة النقل في المدينة.

## الدراسات السابقة

تعد جودة الخدمة والرضا من المواضيع المهمة، حيث لم ينل موضوع النقل الجماعي الاهتمام المطلوب في الجزائر، خاصة تلك الدراسات المتعلقة بقياس رضا المستعملين عن جودة الخدمة في أنظمة النقل الجماعي التي أقامتها الدولة بهدف تحسين وضعية النقل في الأوساط الحضرية، وعلى وجه الخصوص تلك الخدمات التي تقدمها المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة، في حين أن الدراسات الأجنبية عاجلت هذا الموضوع في العديد من المرات. وقد قامت الباحثة فيما يلي باستعراض لأهم الدراسات المتعلقة بموضوع البحث، وقد تمثل الهدف الرئيسي من ذلك تحقيق عدة أمور أهمها :

- عرض الخلفية العلمية للدراسة الحالية وإظهار أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية؛
- تحديد مدى إسهام كل دراسة من الدراسات فيما يتعلق بجودة الخدمة ورضا العملاء وخدمات النقل التي تقدمها المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؛
- الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات.

ومن أهم هذه الدراسات العلمية نذكر :

### 1. دراسة (Anderson,1995)

هدفت هذه الدراسة (مقالة) إلى قياس مدى رضا الأفراد عن خدمات النقل العام في بعض المدن الأمريكية، وذلك من خلال أخذ بعض المعايير لقياس مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمة، والتي من بينها : مستوى الأمن والسلامة على وسائل النقل العام، تصميم محطات الانتظار ومدى جاذبيتها، تصميم محطات النقل العام ومواقعها، جودة الخدمة على وسائل النقل العام، الوقت المطلوب للرحلة، مدى توافر الخدمة في أوقات مختلفة، مدى توافر المعلومات عن الخدمة، نظام صرف التذاكر ومدى سهولة الحصول عليها وأخيرا تسعيرة النقل. وبعد فحص هذه العوامل إحصائيا اتضح تم التوصل إلى النتائج التالية :

- معيار الوقت المطلوب للرحلة مهم جدا لمستخدمي القطارات والقطارات الخفيفة؛

- معيار التكلفة للرحلة مهم جدا لمستخدمي القطارات؛



- معيار التصميم والمظهر العام لمواقف الحافلات وجاذبيتها مهم جدا لمستخدمي الحافلات؛
- هناك عدم رضا عن خدمات النقل العام التي يقدمها القطاع العام مقارنة بخدمات النقل التي يقدمها القطاع الخاص حيث التركيز على جودة الخدمة والرفع من مستواها.

## 2. دراسة (Frequent Flyer and Associates, 2000)

- كان هدف الدراسة التي قامت بها المجلة على عدد من شركات الطيران لقياس جودة خدمات النقل الجوي والكشف عن العوامل المؤثرة في رضا العملاء ومعرفة الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر جودة الخدمة في تحقيق رضا المسافرين. وقد توصلت الدراسة إلى أن :
- عناصر جودة خدمات النقل الجوي تتضمن : مدى توافر رحلات كافية، والإقلاع في الوقت المحدد، والخدمات المقدمة من المضيفين، وخدمات الطعام، وخدمات الصعود إلى الطائرة، والبرامج الترفيهية على الطائرة؛
  - كان أهم هذه العناصر هو الإقلاع في الوقت المحدد، وآخرها البرامج الترفيهية.

## 3. دراسة ( حيدر عبيسات، 2005 )

- هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى فعالية مقياس أداء الخدمة في قياس جودة الخدمات الاستثمارية المقدمة في مؤسسة المناطق الحرة ومدى علاقة أبعادها برضا متلقي الخدمات. ولقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج أبرزها :

- عنصر التعاطف احتل المرتبة الأولى في تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات في حين أن بعد الأمان حقق أدنى نسبة في الجودة؛
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات ورضا متلقيها حيث كان لأربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الأمان، الجوانب المادية والاستجابة ) أثر في تفسير التغير في رضا العملاء، في حين لم يكن لعنصر الأمان أثر في ذلك.

## 4. دراسة (سليم بوقنة، 2005)

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واقع مستوى ونوعية خدمات النقل الحضري الجماعي بالحافلة في مدينة قسنطينة من خلال استقصاء آراء المتنقلين وذلك من أجل التعرف على طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري للمدينة، التعرف على حقيقة اتجاه المتنقلين الخاصة بمستوى ونوعية الخدمة، الكشف عن أساليب جديدة تؤدي إلى الرفع من مستوى ونوعية الخدمة في النقل الحضري للحافلة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها :

- مستوى خدمة النقل الحضري بالحافلة في أضعف درجاته، وذلك بدليل أن كمية عرض خدمات النقل غير كافية (القدرة الاستيعابية للمركبات، عدد المسارات، عدد المركبات، التصميم السيئ للطرق، كثافة حركة المرور)؛
- نوعية خدمة النقل رديئة على كافة مؤشرات نوعية الخدمة في النقل الحضري الجماعي (مؤشر الأمن، الوقت، الاستقبال، المحطات والمواقف، الرفاهية، التسعيرة، البيئة)؛
- مستوى مؤشرات نوعية الخدمة في النقل التي يراها المتنقل ضرورية ويجب توفيرها حسب أهميتها هي : مؤشر الأمن في المرتبة الأولى، يليه مؤشر الوقت ثم مؤشر الاستقبال في المرتبة الثالثة. أما بقية المؤشرات (المحطات والمواقف، الرفاهية والبيئة) فيرى أفراد العينة أنها قابلة للتحقيق إذا ما تحققت المؤشرات الثلاثة الأولى؛
- بخصوص تحسن مستوى ونوعية الخدمة بعد دخول الخواص فقد أثبتت النتائج أن هناك تحسنا على مستوى الخدمة (زيادة عدد المركبات)، لكن كمية الخدمة المعروضة لا تلبي الطلب بسبب الفوضى في التسيير وعدم التنسيق بين الناقلين؛
- أما بخصوص نوعية الخدمة كانت أحسن قبل دخول الخواص فمن حيث مؤشر الرفاهية فقد شهد تحسنا إلا أنه لا يرقى لطموحات المتنقلين. أما المؤشرات الأخرى (الأمن، الوقت، المحطات والمواقف، الاستقبال، البيئة) زادت وضعيتها سوءا عما كانت عليه في القطاع العام.

## 5. دراسة (Rade B Vukmir, 2006)

سعى هذا البحث إلى تحليل المعلومات المرتدة عن الزبائن للوصول إلى مستوى جودة للخدمة يقابل رغبتهم في مجال الخدمات الطبية. ولقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- تؤثر كيفية تقديم الخدمة ومستوى الرعاية التي يحصل عليها المريض على مستوى الرضا لديه؛
- تسيطر خدمات قسم الإسعاف على نسبة كبيرة من مستوى الجودة المدركة عند المريض؛
- يؤثر كل من وقت الانتظار، أسلوب أداء الخدمة الطبية، موقع المستشفى، الأطباء بشكل مباشر في مستوى الرضا الحاصل عند الزبائن؛
- يجب التركيز على جودة الاتصال والتعامل بشكل عاطفي مع المرضى الذين يصعب إرضاءهم.

#### 6.دراسة (I-Ming Wang and Chich-Jen Sheih,2006)

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة التي تربط بين جودة الخدمات المكتبية ورضا المستعملين في مكتبة جامعة ( Chang Jung Christian ) بتايوان واستعمل لهذا الغرض نموذج أداء الخدمة .وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج أبرزها :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة الكلية ورضا المستعملين؛
- باستثناء بعد الاستجابة فالأبعاد الأخرى لجودة الخدمة المكتبية كان لها أثر ايجابي على رضا المستعملين.

#### 7.دراسة (مصطفى سعيد الشيخ وخالد حسين الكردي، 2008)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها الملكية الأردنية إلى المسافرين وذلك باستخدام نموذجي جودة الخدمة وأداء الخدمة، إضافة إلى اختبار أثر بعض المتغيرات (كعدد مرات السفر خلال العام، جنسية المسافر، جنسه، فئته العمرية، واختلاف الشركات التي يتعامل معها) على تقييم المسافرين لجودة الخدمات المقدمة إليهم. ولقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- مستوى جودة الخدمات المقدمة فعليا كان متوسطا بينما كان مستوى الجودة المتوقعة مرتفعا؛
- احتل بعد الاستجابة قائمة اهتمام المسافرين، بينما كان بعد التعاطف أقلها أهمية؛
- متغير عدد مرات السفر خلال العام، جنسية المسافر، الفئة العمرية واختلاف الشركات التي يتعامل معها لها أثر مباشر على تقييم المسافرين لجودة الخدمات المقدمة إليهم فعلا، في حين لم يكن لجنس المسافر أي أثر على هذا التقييم.

## 8.دراسة (غنية بركات، 2010)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس رضا مستعملي خطوط المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة عنابة في ظل توجهات الدولة لرفع مستوى جودة خدمة النقل الجماعي للمسافرين، إبراز أهم المعايير الدولية المتبعة لتسويق وجودة خدمة النقل الجماعي وما يميزها، إضافة إلى تعميق الاهتمام بالنقل في الجزائر ومحاولة تطبيق الأساليب الإحصائية لإعطاء بعد موضوعي للبحث من أجل الحصول على نتائج أكثر مصداقية ذات قيمة علمية وعملية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها :

- حافلات المؤسسة العمومية مفضلة لدى المتنقلين مقارنة بحافلات الخواص؛
- معدل عام لرضا زبائن المؤسسة العمومية للنقل الحضري يقدر بـ 76.5% وهي نسبة مشجعة وتستدعي العمل أكثر بالتركيز على الجوانب التي تسجل انخفاضا في درجة الرضا؛
- تحصلت كل من المؤشرات الفرعية لجودة خدمة النقل الجماعي المتمثلة أساسا في الاهتمام بالزبون، الراحة، عرض الخدمة على أعلى درجة رضا من قبل المستعملين؛
- تعاني المؤسسة من محدودية في الإمكانيات فعدد الحافلات قليل مقارنة بالطلب والتغطية غير كافية لذلك؛
- تهتم المؤسسة بالجودة من وجهة نظر المسؤولين وليس من وجهة نظر الزبائن، فهي لم تقم بقياس رضا زبائنها منذ بداية نشاطها، مما أدى إلى الإهمال والتدهور الذي مس بعض أبعاد الجودة.

## 9.دراسة (دانيا محمد سمير زين العابدين، 2010)

هدف هذا البحث إلى دراسة الوضع القائم في قطاع النقل البري للركاب في محافظة اللاذقية، التعريف بأبعاد جودة خدمة النقل المقدمة من وسائط النقل العامة والخاصة في محافظة اللاذقية، التعرف على مدى الاختلاف أو الفجوة بين توقعات العملاء وبين إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم من قبل وسائط النقل العامة والخاصة في محافظة اللاذقية، التعرف على مدى الاختلاف بين وجهتي نظر كل من الركاب ومقدمي الخدمة المباشرين (السائقين) في محافظة اللاذقية بالنسبة لجودة خدمة النقل البري المقدمة حاليا، قياس درجة رضا العملاء عن جودة خدمات النقل البري المقدمة لهم في محافظة اللاذقية والتعرف على نوع وقوة العلاقة بين رضا العملاء من جهة وأبعاد جودة تلك الخدمات من جهة أخرى. حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- إن قطاع النقل البري للركاب هو قطاع حيوي ومهم ويمس بشكل مباشر ويومي حياة كل فرد في المجتمع لذلك يجب توجيه المزيد من العناية والاهتمام إليه؛
- توجد فجوات كبيرة وسالبة بين ما يتوقعه العملاء في قطاع النقل محل الدراسة وبين الأداء الفعلي وذلك بالنسبة لجميع أبعاد جودة خدمات النقل البري؛
- توجد فروق معنوية بين وجهتي نظر كل من السائقين والركاب نحو جودة خدمات النقل البري المقدمة للركاب؛
- إن الركاب في محافظة اللاذقية غير راضين إلى حد ما عن جودة خدمات النقل المقدمة لهم؛
- توجد علاقة ارتباط بين توفر أبعاد جودة خدمات النقل البري والرضا الإجمالي للركاب عن جودة الخدمات المقدمة لهم، وان هذا الارتباط موجب (طردى).

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تقوم الدراسة الحالية بقياس الأداء الفعلي لجودة خدمة النقل المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة، وأثر ذلك على تحقيق رضا المستعملين. وذلك بالاعتماد على مؤشرات جودة الخدمة الخاصة بالنقل الجماعي. والتي جاءت بمثابة إثراء للمعرفة العلمية حول هذا الموضوع ومساعدة قطاع النقل الجماعي على تلبية احتياجات المستعملين وتحقيق رضاهم لضمان البقاء والاستمرارية في سوق النقل.

فبعد استعراض أهداف ونتائج الدراسات السابقة يمكن استنتاج ما يلي :

- حظي موضوع جودة الخدمة ورضا العملاء باهتمام كبير على المستويين المحلي والعالمي؛
- اعتمدت معظم الدراسات السابقة على الأسلوب الميداني من خلال التطبيق على واقع مجتمع وعينة الدراسة؛
- تميزت الدراسة الحالية بتناولها لقطاع مهم وحيوي وهو قطاع النقل الجماعي في الجزائر كونه قطاع في نمو متواصل إذ أن هناك تزايد مستمر في الشركات الخاصة المنافسة للمؤسسة العمومية، بينما تناولت الدراسات الأخرى قطاعات خدمية أيضا ولكن في مجالات أخرى كالخدمات المكتبية، الخدمات الطبية والخدمات الاستثمارية؛

- اعتمدت أغلبية الدراسات السابقة على مبدأ نموذج الاتجاه ServPerf الذي تطوره Taylor و Cronin عام 1992، والذي يقيس جودة الخدمة بناء على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، حيث يعتمد هذا النموذج على نفس الأبعاد التي اقترحها Parasuraman, Zeithaml and Berry سنة 1991 والمتمثلة أساسا في : الاعتمادية، الاستجابة، الجوانب الملموسية، الأمان، التعاطف. بينما لن نعتمد في الدراسة الحالية على هذه الأبعاد بل سنستخدم مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي، والتي وضعتها الجمعية الفرنسية للمعيارية (AFNOR) بالتعاون مع المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه بباريس (INRETS) والمتمثلة في : عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمان والأمان، الأثر البيئي؛
- اعتمدت الدراسات السابقة على بعد واحد فقط لقياس الرضا وهو البعد المعرفي الذي يهتم بتقييم الأداء المدرك لجودة الخدمة، والمتمثل أساسا في تقييم درجة إشباع الخدمة المقدمة لتوقعات العميل. في حين أضافت الباحثة في الدراسة الحالية تعديلات على هذا المقياس، حيث طبقت التصور الثنائي للرضا الذي وضعه Oliver سنة 1997، والذي يقوم أساسا على تكامل البعد المعرفي السالف الذكر مع البعد الشعوري الذي يهتم بتقييم المشاعر المتولدة لدى المستعملين بعد اقتنائه لخدمة النقل؛
- لم تتناول الدراسات السابقة عن خدمة النقل الجماعي العلاقة بين مؤشرات جودة خدمات النقل الجماعي ورضا المستعملين. لذا استهدفت الدراسة الحالية الكشف عن أثر مؤشرات جودة تلك الخدمة بصفة مجتمعة وبصفة منعزلة في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة؛
- إن الدراسات السابقة التي عاجلت موضوع الرضا ركزت فقط على قياس مستوى رضا العملاء والمستعملين عن جودة الخدمة المقدمة، في حين أن الدراسة الحالية حاولت التعرف أكثر على تأثير الخصائص الشخصية للمستعملين على درجة رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS؛
- وحسب علم الباحثة ستكون هذه الدراسة الأولى من نوعها في الجزائر التي تستخدم تجمع بين هذين المقياسين، حيث ستقدم معلومات نوعية عن مدى تطبيق مؤسسة ETUS لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي، حتى تتمكن إدارات هذه المؤسسة من قياس جودة النقل والارتقاء بها لتتواءم مع مستوى توقعات المستعملين ما يؤدي إلى شعورهم بالرضا.

## صعوبات البحث

لا يخلو أي عمل أكاديمي من صعوبات تواجه الباحث في مختلف أطوار بحثه، ولعل من أبرز هذه الصعوبات التي واجهتنا ما يلي :

- صعوبات ميدانية كان أهمها تردد وتخوف عينة البحث من الإجابة على الاستبيان الموجه إليهم وذلك نظرا لعدم تعودهم على مثل هذه العمليات وهو ما جعلنا نبذل مجهود كبير لإقناعهم بأن ذلك يدخل في إطار دراسة علمية تعود عليهم بالنفع؛
- عدم تفهم الأفراد لطبيعة الدراسة وخاصة فئة الأميين وكبار السن، التعرض لمضايقات من طرف بعض المستعملين، إضافة إلى صعوبة عرض ووصف أهداف الدراسة لكبر حجم العينة نسبيا وكثرة الأسئلة حول الموضوع؛
- الترجمة؛ لأن مراجع اللغة الأجنبية تطلبت منا العمل لإيجاد الصياغة الصحيحة للجمل، وفي بعض الأحيان نقع في مشكل نقص التعبير بسبب استخدام المصطلحات التقنية للنقل التي لا يمكن إيجاد مرادف لها باللغة العربية؛
- صعوبة الحصول على المعلومة التي توجه البحث الميداني من الجهات الرسمية والمتمثلة أساسا في مديرية النقل والمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بولاية عنابة وذلك نتيجة عدم تقدير بعض المسؤولين لأهمية البحث، مما أدى إلى تضيق نطاق تعاونهم مع الباحثة، إمّا بالاعتذار عن مقابلتها، أو التردد في الإدلاء بالمعلومات بحجة سريتها أو عدم وجود مشكلة حقيقية تستحق الدراسة. إضافة إلى نقص الشفافية، والتناقض في بعض الأحيان.

الفصل الأول :

الجودة في الخدمات



## تمهيد

كانت ولا زالت الجودة محور اهتمام المؤسسات، فهي بمثابة معبر لدخول سوق المنافسة وتحقيق النجاح والاستمرارية، إذ أنه لا يوجد أدنى شك في أن عملية تقديم منتجات تلبي احتياجات العملاء وتقابل توقعاتهم بدرجة عالية من الجودة سيمكن المؤسسة من تحقيق ربحية مرتفعة واكتساب ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار في تأدية نشاطاتها في ظل المحيط الذي تنشط فيه.

والخدمات ليست كغيرها من المنتجات المادية الملموسة فهي تتميز بالنمطية، ومن هذا المنطلق ظهرت حاجة إدارة المؤسسة الخدمية إلى بلورة اتجاهات ومفاهيم جديدة لتطوير خدماتها في عالم تعاقبت فيه التطورات وتزايدت فيه احتياجات العملاء، فلم يعد نجاحها قائما فقط على تقديم خدمات تتصف بأبعاد صارت بديهية ومألوفة لدى العميل، بل أصبح من الضروري تدعيم الجودة وتعزيزها من خلال اعتماد جوانب مرافقة ومكملة لها. ومن بين أساليب التميز الحديثة في القطاع الخدمي نجد تركيز المؤسسة على بناء علاقات مع العملاء، نظرا لما تحققه الجودة من تميز للمؤسسة وخدماته إضافة إلى تدعيم هذه الجودة من خلال تحقيق منافع مالية للعميل الذي يعد مصدر للربحية والنجاح.

نسعى من خلال هذا الفصل إلى دراسة المفاهيم الأساسية للجودة من حيث أبعادها وأهدافها وأهم مداخلها، مع التطرق إلى المبادئ الأساسية في قطاع الخدمات من حيث ماهيتها، خصائصها، تصنيفاتها، ونظام إنتاج الخدمة في المؤسسة الخدمية. إضافة إلى تناول أساسيات الخدمة في ميدان النقل من حيث تعريفها، خصائصها، القائمون بها، مجالاتها وأهدافها.

## المبحث الأول : الجودة

أصبح ينظر للجودة على أنها واحدة من أهم العوامل المؤثرة على كفاءة أداء المؤسسات، كما أن العملاء أصبحوا يرغبون في مستويات جودة أفضل ويتوقعون أن تطور المؤسسة يكمن في جودة ما تقدمه من منتجات وخدمات تتناسب مع احتياجاتهم ورغباتهم ومتطلبات السوق، لذلك فتحقيق الجودة المناسبة والمستمرة والرقابة عليها يضمن النجاح للمؤسسة على المدى الطويل.

### المطلب الأول : ماهية الجودة

في ظل التطورات والتغيرات الحاصلة في اقتصاديات السوق أصبح من واجب المؤسسات الاعتماد على الجودة كأحد أساليب الإدارة الحديثة لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرارية في السوق، ولمعرفة المقصود بالجودة يمكن إلقاء الضوء على بعض التعاريف المختلفة لها وإبراز أهميتها فيما يلي :

#### أولا : تعريف الجودة

هناك العديد من المدارس التي اهتمت بموضوع الجودة "فالمدرسة الاقتصادية اهتمت بتعظيم الربح، أما المدرسة التسويقية فاهتمت بسلوك الشراء ورضا العملاء، في حين ركزت مدرسة إدارة العمليات على الجوانب الهندسية والفنية وضبط الإنتاج"<sup>1</sup>.

هذا الاختلاف في الآراء يدل على أهمية الجودة وتعدد زوايا النظر إليها، مما أدى إلى ظهور مفاهيم وتعريف متعددة يمكن الوقوف على البعض منها:

- تعرف المواصفة القياسية ISO 9000 (2000): الجودة بأنها " مجموعة من الصفات المميزة للمنتج أو النشاط أو الخدمة أو العملية أو المؤسسة أو الفرد، والتي تجعله قادرا على تلبية الحاجات والتوقعات المعلنة والمتوقعة للعميل لتحقيق رضاه"<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> حبيبة كشيدة ، استراتيجيات رضا العميل، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005، ص. 14.

<sup>2</sup> إياد عبد الفتاح النصور، وآخرون، قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص. 292.

- كما تعرفها جمعية ضبط الجودة الأمريكية ASQC: على أنها "المجموع الكلي من المزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة سلعة أو خدمة معينة على تلبية حاجيات العملاء المعلنة والضمنية، وتحقيق رضاهم عنها"<sup>1</sup>؛
- ويعرفها قاموس Oxford : "بأنها درجة التميز والأفضلية"<sup>2</sup>؛
- أما الجودة كمصطلح **Qualité** فهي كلمة مشتقة من اللاتينية **Qualities** معناها طبيعة الشيء وصلاحيته<sup>3</sup>، وهي مفهوم نسبي يختلف النظر إليها باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان مؤسسة، مورد، عميل، مجتمع أو غيره<sup>4</sup>؛
- في حين عرفها Crosby على أنها "مدى المطابقة مع المواصفات"<sup>5</sup>، بمعنى كلما كانت مواصفات المنتج أو الخدمة مطابقة للمواصفات كلما كان هذا المنتج أو الخدمة ذات نوعية جيدة؛
- وعرفها juran على أنها "مدى ملائمة المنتج للاستخدام"<sup>6</sup>، ويقصد بها القدرة على تقديم أفضل أداء؛
- أما Deming فيرى أن الجودة هي "دقة متوقعة تناسب السوق بتكلفة منخفضة بمعنى مطابقة الاحتياجات"<sup>7</sup>؛
- وتعرف الجودة أيضا على أنها "القدرة على تحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق وتوقعاته، ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له"<sup>8</sup>.

<sup>1</sup> تيسير العفيشات العجاردة، التسويق المصرفي، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 275.

<sup>2</sup> محمود حسين الوادي، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص. 19.

<sup>3</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، إدارة علاقات الزبون، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 109.

<sup>4</sup> أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة : الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 20.

<sup>5</sup> مجدي صلاح طه المهدي، اقتصاديات الجودة التعليمية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2013، ص. 21.

<sup>6</sup> مصطفى كمال السيد طایل، معايير الجودة الشاملة : الإدارة الإحصاء الاقتصاد، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 42.

<sup>7</sup> مجدي صلاح طه المهدي، مرجع سابق، ص. 21.

<sup>8</sup> أحمد محمود الزامل، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص. 131.

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف إجرائي للجودة على أنها:

مجموعة من الخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة المقدمة ومدى مطابقتها للمواصفات المحددة لها من جهة، ومن جهة أخرى هي القدرة على تلبية احتياجات ورغبات العميل ونيل رضاه من خلال مطابقة المنتج أو الخدمة المقدمة لتوقعاته والتفوق عليها.

### ثانيا : أهمية الجودة

بالنظر إلى ارتفاع مستوى متطلبات العملاء وتزايد حدة المنافسة، بات من الضروري على كل مؤسسة تريد البقاء في السوق أن تعتمد الجودة كإستراتيجية، وذلك بهدف تلبية احتياجات وتوقعات عملائها والحفاظ عليهم من جهة، وكسب عملاء جدد من جهة أخرى. من هذا المنطلق تبرز أهمية الجودة على مستوى المؤسسة والعملاء، ويمكن تناولها كما يلي :

#### 1. سمعة المؤسسة

تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال "العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم، ومحاولة تقديم منتجات تلي رغبات وحاجات عملاء المؤسسة، أي أن مفهوم الجودة لا يقتصر على جودة السلعة ولكن يمتد ليشمل ما تقدمه المؤسسة من منتجات جديدة، أو ممارسات موظفيها، أو في علاقاتها مع الموردين"<sup>1</sup>؛

#### 2. حماية العميل

"تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية العميل من الغش ويعزز الثقة في منتجات وخدمات المؤسسة، فكلما انخفض مستوى الجودة في هذه المنتجات أدى ذلك إلى عدم رضا العميل عنها، وبالتالي إحجامه عن شرائها، حيث أنه وبسبب عدم احترام المؤسسات لمواصفات الجودة ظهرت جمعيات حماية العميل لإرشاده لأفضل المنتجات جودة وأماناً"<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> مصطفى كمال السيد طايل، مرجع سابق، ص. 53.

<sup>2</sup> قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات : مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص.

### 3. المسؤولية القانونية للجودة

تتزايد المسؤولية القانونية للجودة في العالم باستمرار حيث أن "المحاكم تتولى النظر والحكم في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في حالة الإنتاج والتوزيع، ومن ثم تصبح كل مؤسسة مسؤولة قانونياً عن كل ضرر يصيب العميل جراء استخدامه لمنتجاتها أو خدماتها"<sup>1</sup>؛

### 4. المنافسة العالمية

"في ظل تواجد سوق دولي تنافسي تتحكم فيه المعلومات والعولمة، أصبح للجودة أهمية متميزة، حيث تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق الجودة للوصول إلى المنافسة العالمية وتحسين اقتصادها بشكل عام، وكذا امتلاك حصة سوقية عالمياً، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات أو خدمات المؤسسة أدى ذلك إلى الإضرار بأرباح المؤسسة ومن ثم التأثير على الميزان التجاري وبالتالي فقدان حصتها السوقية في الأسواق العالمية"<sup>2</sup>؛

### 5. التكاليف والحصة السوقية

"إن تنفيذ الجودة المطلوبة في جميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرصة لاكتشاف الأخطاء وتلافيها من أجل التقليل من تحمل أعباء تكاليف إضافية وبالتالي زيادة أرباح المؤسسة، أي أن تحسين الجودة يؤدي إلى خفض التكاليف وزيادة حصة المؤسسة في السوق، وبالتالي زيادة الأرباح"<sup>3</sup>.

## المطلب الثاني : مداخل الجودة

ينطلق تعريف الجودة من عدة زوايا ومداخل أبرزها مدخل التفضيل، المطابقة للاستعمال، المطابقة مع المتطلبات والتركيز على العميل. ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان المهيوي، مرجع سابق، ص. 33.

<sup>2</sup> مصطفى كمال السيد طایل، مرجع سابق، ص. 54.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص. 55.

### أولاً : مدخل التفضيل

الجودة تعني لمعظم الأفراد التفضيل، ومثال ذلك أن "سيارات المرسيدس هي سيارات الجودة، وكذلك ساعات رولكس، ففي المثاليين السابقين تعد الجودة مرادفا للرفاهية والتميز وهذه من الصعب قياسها"<sup>1</sup>؛

### ثانياً : مدى المطابقة للاستعمال

تعرف الجودة بأنها "الموائمة للاستعمال وذلك لأهميتها في التصميم والإنتاجية من حيث المستلزمات الفردية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند انجازهم لأعمالهم، إضافة لمشاركة العميل في وضع متطلبات جودة المنتجات التي يحصل عليها، ويحقق موائمتها للاستعمال الذي يقصده. وفي هذا الصدد تصبح هناك عناصر مهمة تؤثر على العميل عند اختياره منتجا أو خدمة معينة، والتي تتمثل في السعر، موعد التسليم، سهولة الصيانة وامتلاك المؤسسة للأجزاء التي تدخل في صناعة السلع أو تقديم الخدمة"<sup>2</sup>؛

### ثالثاً : مدخل المطابقة مع المتطلبات

يتم تحقيق الجودة حسب هذا التعريف إذا كان "المنتج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من قبل العملاء سواء حددت في عقد الشراء أو بموجب المواصفات المعلنة أو بموجب قانون أو غير ذلك. وضمن نظام الجودة في المؤسسات فان المتطلبات تحدد من خلال الوثائق فإذا تضمن العقد المبرم بين المورد والعميل مطابقة وثائق نظام الجودة، فان متطلبات النظام تصبح هي نفسها متطلبات العميل"<sup>3</sup>؛

### رابعاً : مدخل التركيز على العميل

هذا المدخل هو الأهم لارتباطه بموضوع بحثنا، فالجودة أصبحت "تتركز على العملاء وبالتالي يجب معرفة احتياجاتهم ورغباتهم لأجل تلبيةها، وهذا بفضل التطورات التي شاهدها أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي في جميع الميادين حيث انعكست آثاره على أذواقهم، مما جعل الجودة تعرف بأنها مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجيات العميل الشكلية والضمنية والجوهرية"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> مصطفى كمال السيد طایل، مرجع سابق، ص 46-47.

<sup>2</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص 111.

<sup>3</sup> مصطفى كمال السيد طایل، مرجع سابق، ص 47.

<sup>4</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص 112.

### المطلب الثالث : نشأة وتطور مفهوم الجودة

بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان وبعدها انتشر في أمريكا والدول الأوروبية ثم في بقية دول العالم، فقد استلزم تطوره فترة من الزمن ولم يأتي ذلك دفعة واحدة لينتقل من نظام الفحص البسيط إلى ما يعرف اليوم بإدارة الجودة الشاملة، إذ جاء هذا التطور نتيجة لإضافات علمية كبيرة على المستويين الفكري والتطبيقي من قبل العديد من العلماء والمفكرين الذين كان لهم الدور الفعال، وتميز أغلب الأدبيات الإدارية بين أربع مراحل تاريخية لتطور مفهوم الجودة على النحو التالي:<sup>1</sup>

#### أولاً : مرحلة فحص الجودة

يطلق عليها مرحلة التفتيش، وتمثل بدايات حركة الجودة الشاملة، ظهرت مع بدايات تصاعد حركة الثورة الصناعية وتبلورت بعد ظهور نظرية تايلور في الإدارة العلمية، فقد كانت تحليلات الجودة تركز فقط على فحص المنتج، وكان القرار الرئيسي السائد خلال تلك الحقبة هو تحديد متى يتم فحص المنتجات وكم عدد المنتجات التي تخضع للفحص، وتتضمن عملية الفحص الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار المنتج وتحديد مدى مطابقته للمواصفات الفنية الموضوعية، وبالتالي فالمنتجات المطابقة للمواصفات يمكن تسليمها للعميل أما الغير المطابقة للمواصفات فإما أن ت تلف أو يعاد العمل عليها، أو تباع بأسعار أقل؛

#### ثانياً : مرحلة ضبط الجودة

يشمل ضبط الجودة كافة الأنشطة والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة، فضبط الجودة هو استخدام الأدوات والقيام بالأنشطة المختلفة لتطوير جودة السلعة أو الخدمة، وبالتالي فضبط الجودة يشمل التأكد من أن تصميم السلعة مطابق للمواصفات المحددة والتأكد من أن الإنتاج وما بعد الإنتاج موافق للمواصفات، وبناءً على ذلك فقد امتدت عملية ضبط الجودة لتشمل التصميم والأداء، ويمكن القول أن هذه المرحلة اعتمدت على أساليب إحصائية حديثة لمراقبة الجودة؛

<sup>1</sup> محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص ص. 25-27.

### ثالثا : مرحلة تأكيد أو ضمان الجودة

تركز هذه المرحلة على توجيه الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء، فهي تعتمد على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء، بإيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات ليست طريقة فعالة، إذ أن الأفضل هو منع وقوع المشكلة أصلا والقضاء على أسبابها منذ البداية، فعملية تأكيد الجودة تتضمن كافة الإجراءات اللازمة لتوفير الثقة بأن المنتج يفي بمتطلبات الجودة، وبناء على ذلك فإن أسلوب تفكير الإدارة ينبغي أن يتغير ليطور فلسفة رقابية تعتمد على الوقاية بدلا من الفحص واكتشاف الخطأ بعد فوات الأوان؛

### رابعا : مرحلة إدارة الجودة الشاملة

تمثل هذه المرحلة أعلى مرحلة من مراحل تطور إدارة الجودة، حيث يتضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين.

من مراحل تطور الجودة يمكن القول بأن مفهومها انتقل من اكتشاف الخطأ لمنعه من الحدوث، ومن الاهتمام بالإنتاج للاهتمام بالعميل، أي من مفهوم الإدارة التقليدية إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

### المطلب الرابع : أبعاد الجودة

لكل من السلعة والخدمة أبعاد أو خصائص خاصة بها، وهي متعددة ومرتبطة بالجودة، ومن خلال هذه الأبعاد يمكن تحديد قدرة وإمكانية إشباعها للحاجات التي يطلبها العملاء، وهي على النحو التالي:

- الأداء : يشير هذا البعد إلى "الخصائص الأساسية للمنتج أو الخدمة"<sup>1</sup>. وبعبارة أخرى هو "كيفية تحقيق المنتج الجيد لما يتوقعه العميل، مثل سرعة الطابعة بالليزر في الحاسوب"<sup>2</sup>؛
- المظهر: ويتمثل في الخصائص الثانوية للمنتج<sup>3</sup>، أو هي السمات الخاصة التي تعجب العملاء في السلعة مثل قوة المقعد؛

<sup>1</sup> سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص. 16.

<sup>2</sup> مصطفى كمال السيد طایل، مرجع سابق، ص. 49.

<sup>3</sup> محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات، مرجع سابق، ص. 20.



- **المطابقة :** أي مدى مطابقة تصميم المنتج وأدائه مع الأبعاد والمواصفات الموضوعية مسبقاً بموجب العقد أو من قبل العميل<sup>1</sup>؛
  - **الاعتمادية :** هي قابلية أداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محددة، أو بأسلوب آخر احتمال فشل المنتج في القيام بوظيفته أو تعرضه للأعطال، أو حاجته للإصلاح<sup>2</sup>؛
  - **سهولة الصيانة والإصلاح :** تعني مدى إمكانية إصلاح المنتج من حيث السرعة والسهولة وارتفاع التكلفة<sup>3</sup>، والقدرة على حل المشكلات والاهتمام بالشكاوي في أقصر وقت ممكن<sup>4</sup>؛
  - **المتانة :** هي الاستفادة الشاملة أو الدائمة من السلع، أو بمعنى آخر هي طول فترة الاستعمال الذي تؤديه السلعة قبل أن تحتاج لإصلاح أو استبدال<sup>5</sup>؛
  - **الجودة المدركة :** إدراك العميل للجودة يتوقف على ما يلاقيه من خدمات قبل وبعد البيع<sup>6</sup>.
  - **الجمالية :** نقصد بها الشكل العام والكماليات التي يحتويها المنتج، وهي تخضع لاحتياجات ورغبات العملاء بحيث تؤثر على تفضيلهم وترتيبهم للأولويات بين المنتجات المنافسة<sup>7</sup>؛
  - **السمعة :** أي الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج<sup>8</sup>؛
- في واقع الأمر هذه الأبعاد ليست منفصلة عن بعضها البعض، إذ أنه يمكن أن يتوفر في المنتج أكثر من بعد في آن واحد، فتمتع السلعة مثلاً بالأداء والمظهر والمطابقة والجمالية والسمعة في نفس الوقت.

### المطلب الخامس : أهداف الجودة

تسعى الجودة إلى تحقيق نوعين من الأهداف؛ أهداف تتعلق بالتحسين وأخرى تتعلق بالضبط<sup>9</sup>:

<sup>1</sup> عبد الستار محمد العلي، إدارة الإنتاج والعمليات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص. 510.

<sup>2</sup> مصطفى كمال السيد طایل، مرجع سابق، ص. 49.

<sup>3</sup> حبيبة كشيدة، مرجع سابق، ص. 17.

<sup>4</sup> محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات، مرجع سابق، ص. 21.

<sup>5</sup> مصطفى كمال السيد طایل، مرجع سابق، ص. 49.

<sup>6</sup> المرجع نفسه.

<sup>7</sup> عبد الستار محمد العلي، مرجع سابق، ص. 510.

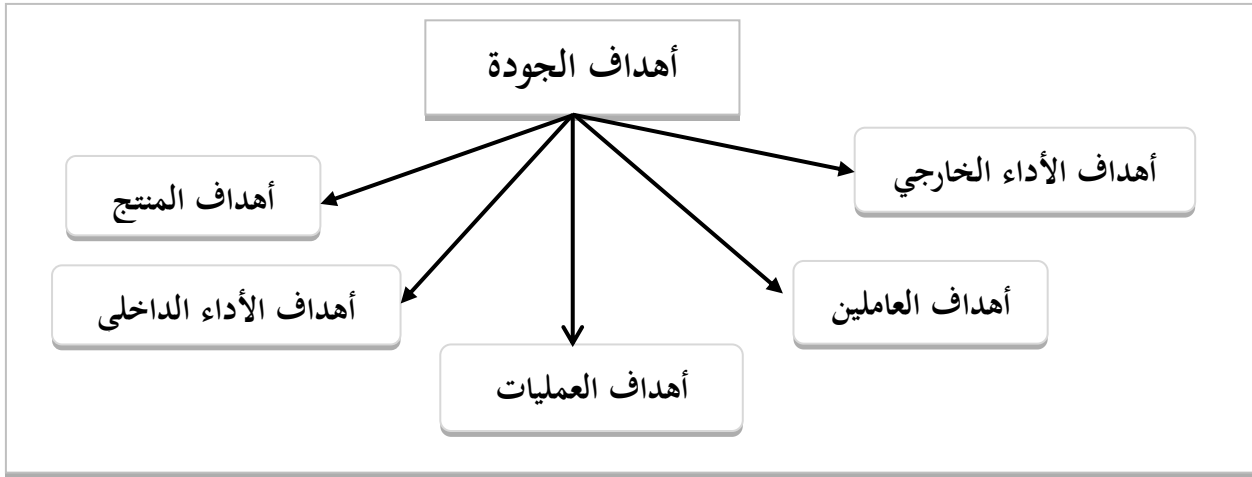
<sup>8</sup> محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات، مرجع سابق، ص. 21.

<sup>9</sup> مأمون السلطي، وآخرون، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الايزو 9000، الطبعة الأولى، دار الفكر المعاصر، دمشق، سوريا، 1999، ص.

- أهداف ضبط الجودة : هي الأهداف المتعلقة بالأبعاد التي ترغب المؤسسة المحافظة عليها، وتصاغ هذه الأبعاد على مستوى المؤسسة باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا العميل؛
- أهداف تحسين الجودة : غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي العملاء بفاعلية أكبر.

كما تسعى الجودة من وجهة نظر أخرى لتحقيق خمسة أهداف، والتي سيتم إبرازها في الشكل التالي:

الشكل رقم 02 : أهداف الجودة



المصدر: محمد الصيرفي، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الايزو، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2006، ص. 90 .

يتضح من الشكل السابق أن أهداف الجودة تتمثل في :<sup>1</sup>

- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة : ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع؛
- أهداف الأداء للمنتج أو الخدمة : وتناول حاجات العملاء والمنافسة؛
- أهداف الأداء للعاملين : وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين؛
- أهداف العمليات : وتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط؛
- أهداف الأداء الداخلي : تضم مقدرة المؤسسة وفعاليتها ومدى استجابتها لتغيرات المحيط.

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان الخياوي، مرجع سابق، ص. 38.

## المبحث الثاني : الخدمة

ازداد اهتمام المؤسسات الخدمية بالجودة لأهميتها في تحقيق الميزة التنافسية، كما أن العملاء أصبحوا أكثر إدراكا واهتماما بالجودة نظرا للدور الذي تلعبه في أداء الخدمة وتقديمها، وما لها من أثر على زيادة الطلب على الخدمة، إذ تعد توقعات وحاجات العملاء عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة، إلا أن تقييمها وقياسها أمرا صعبا بالنسبة للمؤسسات الخدمية، إذ توجد تحديات لا بد عليها التعامل معها.

### المطلب الأول : ماهية الخدمة

عرف قطاع الخدمات بعد الحرب العالمية الثانية نموا سريعا، وذلك في ظل التقدم التكنولوجي الهائل من جهة والتحول في الهيكلة الاقتصادية للدول من جهة أخرى، حيث أصبحت الخدمة تحتل دورا مهما في حياة الفرد والمجتمع، وتساهم في رفاهيتهم واستقرارهم، ويكفي للتدليل على هذا أن الخدمات "تساهم فيما نسبته 71% من الناتج الوطني الإجمالي لدول الاتحاد الأوروبي، وما نسبته 74% في اقتصاديات الولايات المتحدة الأمريكية"<sup>1</sup>، وتمثل هذه الخدمات أساسا في الخدمات المالية، الصحية، القانونية، الاستشارية، السياحية، النقل، الاتصالات، البنوك، الخ. بناء على هذا التنوع في المؤسسات الخدمية كان من الصعب إيجاد تعريف موحد، شامل ودقيق للخدمة.

### أولا : تعريف الخدمة

أظهرت أدبيات التسويق تعاريف عدة للخدمة، وهذا حسب وجهات نظر الباحثين والمفكرين في هذا المجال، وهي تتشابه عموما في كونها المنتج الذي ينتج ويستهلك في آن واحد، حيث سنقوم بعرض بعضها مع التركيز على الخصائص المشتركة لهذه التعاريف لوضع تعريف محدد يشمل كافة الخصائص.

- إن أصل مصطلح خدمة لاتيني "servicium"، والذي معناها "العبودية وخدمة الأسياد والملوك، أما في النشاط الاقتصادي فإن السيد هو العميل"<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> ثامر البكري، وآخرون، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 76.

<sup>2</sup>Christine Dumoulin, et autres, **Entreprise de service : 7 facteurs clé de réussite**, 2 ème édition, Edition d'Organisation, Paris, France, 1993 , p. 18.

- عرف **kotler** الخدمة على أنها "نشاط أو أداء يخضع للتبادل، وتكون في الأساس غير ملموسة أي غير مادية، ولا يترتب عليها أي ملكية، فتقديم الخدمة يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا" <sup>1</sup>؛
- ميزت **Shostack** بين الخدمة الجوهر والعناصر المحيطة بها حيث تقول أن "هذا التمييز هو أساس يمكن اعتماده لتعريف الخدمة، فالجوهر في عرض الخدمة هو عبارة عن المخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير محسوسة يتطلع إليها العملاء" <sup>2</sup>؛
- يرى **Grönroos** أن الخدمة هي "عمليات تتألف من مجموعة أنشطة، والت يتحدث عن طريق التفاعل بين العميل، الأفراد، الموارد المادية، السلع، الأنظمة و/أو الهياكل الأساسية ممثلة مورد الخدمة، والتي من الممكن أن تشرك عملاء آخرين، هدفها حل مشاكل العميل وتلبية رغباته" <sup>3</sup>؛
- وقد عرفها **Stanton** على أنها "النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة للعميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة، أي أن إنتاج خدمة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية" <sup>4</sup>؛
- عرفها **Lovelock** على أنها "نشاط اقتصادي يعمل على خلق قيمة، وفي الوقت نفسه يقدم منفعة للمستهلكين، وذلك في الوقت والمكان الذين يحددهما ويرغب فيهما طالب الخدمة" <sup>5</sup>؛
- كما عرفها **هاني حامد الضمور** بأنها "في الأصل هي أنشطة أو فعاليات غير ملموسة وسريعة الزوال نسبياً، وهي تمثل نشاطاً يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة لتلبية توقعات العملاء وإرضائهم، إلا أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنها نقل الملكية" <sup>6</sup>.

بشكل عام يمكن إعطاء تعريف إجرائي للخدمة على أنها : مجموعة من المنافع التي تكون غالباً غير محسوسة وغير ملموسة وإنما تدرك بالحواس، وقد ترتبط بمنتج مادي أو قد لا ترتبط بذلك، كما أنه يمكن الاستفادة من عرضها ولا يمكن تملكها، فضلاً على أنها تتألف من جوهر تدعمه خدمات تكميلية، هدفها الرئيسي يكمن في تلبية حاجيات ورغبات العملاء وإرضائهم.

<sup>1</sup> Philippe kotler, et autres, **Marketing Management**, 12 ème Edition, Pearson Education, Paris, France, 2006 , p.462

<sup>2</sup> Lynn Shostack, Breaking Free From Product marketing, **journal of marketing**, April 1997 , p. 73.

<sup>3</sup> Christian Grönroos, Adopting a Service Logic for Marketing, **Marketing Theory**, Vol.6 (3), 2006, p. 323.

<sup>4</sup> فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 64.

<sup>5</sup> Lovelock, Christopher, H. **Services Marketing**, 4<sup>th</sup>ed, Prentic - Hall, 2011, p. 3.

<sup>6</sup> أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص. 161.

### ثانيا : عوامل نمو قطاع الخدمات

إن التطورات والتحويلات التي شهدتها المؤسسات في الفترة الراهنة أدت إلى زيادة الاهتمام بإنتاج الخدمة مقارنة بالسلعة، إذ أن الاهتمام فيما مضى كان منصبا على الصناعة ودورها في تحقيق التنمية، لكن في الآونة الأخيرة انخفضت الأهمية النسبية لهذا القطاع وزاد الاهتمام بالقطاع الخدمي كمحور أساسي في تشكيل القطاعات الاقتصادية، وقد نمى قطاع الخدمة بشكل سريع نتيجة التطور التكنولوجي والمعلوماتية وتطور الاتصالات، ومن العوامل الأخرى التي ساهمت في نمو هذا القطاع نذكر :

- "ارتفاع الدخل في عدة دول مما جعل الإنفاق على كثير من الخدمات أمرا ممكنا وميسورا"<sup>1</sup>؛
- "زيادة حجم السلع التي تحتاج لخدمات وزيادة درجة تعقيدها، فالكومبيوتر والانترنت وأنظمة الأمان ما هي إلا أمثلة لسلع تتطلب خدمات متخصصة سواء كان ذلك قبل استعمالها، أثناءه أو بعده كالتركيب والصيانة والتدريب، هذه الأمور كلها زادت من الحاجة للخدمات"<sup>2</sup>؛
- "تزايد إنفاق المستهلك على الخدمات بصورة أسرع من الإنفاق على المنتجات المعمرة، ففي سنة 1996 شكلت الخدمات 44.8% من إجمالي الاستهلاك، وبحلول 2012 ارتفع هذا المعدل إلى 53.6%، وبهذا يمكن القول أن الخدمات تسير في طريقها لتصبح جزءا اقتصاديات المتطورة"<sup>3</sup>؛
- "التغيرات في بيئة المؤسسات والمستهلك الأخير، فالبيئة التسويقية أصبحت أكثر تعقيدا من السابق خاصة فيما يتعلق بالتشريعات والقوانين، الأمر الذي نتجت عنه الحاجة إلى المشورة الإدارية والضريبية والاستشارات القانونية والفنية المتعلقة بتقنيات نظم المعلومات والاتصالات"<sup>4</sup>؛
- "تزايد عدد المستخدمين في القطاع الخدمي ليتجاوز أي قطاع آخر، هذا فضلا عن استمرار تزايد النمو في الوظائف والأعمال الخدمية، فمن بين 15 مليون وظيفة تم استحداثها منذ نهاية فترة الركود الاقتصادي (2010) هناك ما يزيد عن 58% منها مرتبطة بحقول الخدمات ومجالاتها"<sup>5</sup>؛

<sup>1</sup> سيد سالم عرفة، التسويق الصناعي، الطبعة الأولى، دار الرأية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 96.

<sup>2</sup> محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، الطبعة الرابعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص. 215.

<sup>3</sup> علي فلاح الزغبى، التسويق السياحي والفندقي : مدخل صناعة السياحة والضيافة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 67.

<sup>4</sup> محمد صالح المؤذن، مرجع سابق، ص. 216.

<sup>5</sup> علي فلاح الزغبى، مرجع سابق، ص. 67.

- الزيادة في الطلب على الخدمات، "ففي كندا شكل قطاع الخدمات ما معدله 67% في سنة 2011 من إجمالي التشغيل، وشكل ما نسبته 65% من إجمالي الناتج القومي، وفي المملكة المتحدة ارتفعت حصة الخدمات من 48.5% سنة 2010 إلى 53.2% في 2011، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد بلغت أكثر من 71% في سنة 2011 من إجمالي الناتج القومي"<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : سمات وخصائص الخدمة

لم يتفق الكتاب في مجال التسويق بصفة نهائية عن الخصائص الرئيسية للخدمة، لكنهم اشتركوا في أغلبها، حيث اعتبر **Béatrice Bréchnac-Roubaud** أنه "يمكن حصر الخصائص الرئيسية للخدمة في كل من اللاملموسية، التلازمية، وعدم التجانس"<sup>2</sup>، فيما أضاف البعض خصائص أخرى بهدف تأكيد ما تتميز بها الخدمة عن السلعة، ويمكن عرضها فيما يلي :

#### أولا : عدم الملموسية

إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة هو أن الخدمة غير ملموسة، بمعنى أن ليس للخدمة وجود مادي، ويترتب على ذلك "صعوبة معاينة أو فحص أو تجربة الخدمة قبل شرائها، بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادرا على إصدار قرارات أو إبداء رأي بالخدمة استنادا إلى تقييم محسوس من خلال حواس البصر، والشم والتذوق قبل شرائه للخدمة مثلما يحصل لو أنه اشترى سلعة مادية"<sup>3</sup>، كما تتميز النظم الخاصة بإنتاج وتقديم الخدمة بأن لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدم الخدمة، لغتهم، مستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة والجو المحيط به"<sup>4</sup>. ومن آثار هذه الخاصية ما يلي :<sup>5</sup>

<sup>1</sup> علي فلاح الزغبى، مرجع سابق، ص. 66.

<sup>2</sup> Béatrice Bréchnac-Roubaud, **le marketing des services : du projet an plan marketing**, 5 ème tirage, édition d'organisation, paris, France, 2001, p.71.

<sup>3</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، التسويق الحديث : مدخل شامل، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 220.

<sup>4</sup> أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص. 162.

<sup>5</sup> سعد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية : المفاهيم والاستراتيجيات، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر، 2002، ص ص. 165-166.

- صعوبة تقييم الخدمات المتنافسة بهدف التمييز بينها قبل الحصول عليها؛
- ارتباط الحصول عليها واستخدامها بعنصر المخاطرة وعدم الرضا عنها بعد تجربتها؛
- يصبح سعرها عند الرغبة في الحصول عليها هو معيار جودتها؛
- صعوبة حماية الخدمات قانونيا عن طريق براءة الاختراع مما يسهل عملية تقليدها؛
- بما أن الخدمة غير قابلة للتخزين، وباعتبار أن الطلب على الخدمات جد متقلب، فإنه يصعب على المؤسسة الخدمية سحب منحى عرض خدماتها بما يتوافق ومنحى الطلب عليها؛
- الخدمة غير قابلة للتملك أي أن العميل يستفيد منها لحظة إنتاجها دون حيازتها.

### ثانيا : القابلية للتلف (عدم القابلية للتخزين)

حيث "يتوجب استهلاك الخدمة وقت إنتاجها وإلا تعرضت للتلف حيث لا يمكن تخزينها، ومن أسباب تعرض الخدمة للتلف تقلب وتذبذب الطلب على الخدمات، وعدم مرونة الطلب على مدى الفترات القصيرة، وينتج على هذه الأسباب صعوبة التنبؤ بالطلب على الخدمات وضرورة إنتاجها في الوقت المناسب، كما تؤدي عدم المرونة إلى تكديس الطلب في أوقات الذروة"<sup>1</sup>.

### ثالثا : عدم التجانس (التباين)

تقدم الخدمة في الغالب من قبل الأفراد حيث "لا يمكنهم تقديم خدمات بنفس المستوى على مدار الساعة، إذ أن هذا الأخير يتعرض لمتغيرات سيكولوجية وفسولوجية قد تحد من أدائه أو تزيد منه، هذا ما يؤدي لصعوبة معايرة الخدمة بأن تقدم لجميع العملاء بنفس المستوى، مما يجعلها غير متجانسة وتتغير بشكل عالي"<sup>2</sup>، إذ يجدر على المؤسسات تقليل التباين في خدماتها وهذا عن طريق خطوات رئيسية<sup>3</sup>:

- الاختيار والتدريب الجيد للعاملين؛
- تنميط عمليات أداء الخدمة على مستوى المؤسسة ككل، كالاتعانة بالأجهزة والمعدات؛
- متابعة مستوى رضا العميل عن خدمات المؤسسة.

<sup>1</sup> عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، وآخرون، الأنشطة التسويقية لخدمات المعلومات الالكترونية بمكتبة الإسكندرية "دراسة تحليلية تقييمية"، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2014، ص. 120.

<sup>2</sup> تيسير العفشيات العجارمة، مرجع سابق، ص. 24.

<sup>3</sup> علي فلاح الزغي، مرجع سابق، ص. 70.

رابعاً: التلازمية (عدم الانفصال)

نعني بها "درجة الارتباط بين الخدمة والفرد الذي يتولى تقديمها فدرجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياساً بالسلع المادية"<sup>1</sup>، إذ أن "هناك علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة والعميل، فغالبا ما يتطلب الأمر حضور المستفيد من الخدمة عند التقديم، وهذا ما يحقق لتسويق الخدمات ميزة خاصة حيث يتم إنتاج وتسويق الخدمة في آن واحد، كما أن تواجد مقدم الخدمة وطالب الخدمة معا له تأثير على النتائج المتوقعة من الخدمة مثل الخدمات الطبية والحلاقة، وهذا ما يدفع المؤسسات الخدمية لتوجيه إمكاناتها نحو تطوير وتدريب مقدمي الخدمة نظرا لانعكاس مستوى مهاراتهم على تقديم الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية لخدماتها"<sup>2</sup>. ويترتب على هذه الخاصية ما يلي:<sup>3</sup>

- تقديم الخدمة يكون في الوقت الذي تطلبه فيه، كما أن العميل قد يتدخل في أداء الخدمة؛
- الأسلوب الوحيد الممكن استخدامه لتوصيل هذا النوع من الخدمات لطالبيها هو التوزيع المباشر؛
- تكون العلاقة بين مقدم الخدمة والعميل قوية ووطيدة وقد تتطور المعرفة بينهما إلى معرفة شخصية تصل في بعض الأحيان إلى صدقات وعلاقات عائلية؛
- عرض الخدمات غير مرن، فالطبيب مثلا لا يستطيع زيادة حجم خدماته إذا ما زاد الطلب عليها؛
- زيادة درجة الولاء إلى حد كبير، أي أن العميل يصر على طلب الخدمة من شخص معين أو مجموعة أشخاص معينة تعود الحصول على تلك الخدمة منهم؛
- أهمية البيئة المادية إذ أصبح جذب العملاء يتوقف على الصورة الذهنية للمؤسسة لدى العميل؛
- إمكانية تأثير العميل على سلوك مقدم الخدمة وجودة الخدمة؛
- تأثر جودة الخدمة بمقدمها وقت تقديم الخدمة من ناحية نفسيته ومهارته واستعداداته لها؛
- محدودية النطاق الذي تغطيه الخدمة وهذا يرتبط بإمكانيات مقدم الخدمة.

<sup>1</sup> نزار عبد المجيد البروزي، وآخرون، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2011، عمان، الأردن، ص. 541.

<sup>2</sup> محمود جاسم الصميدعي، وآخرون، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص. 351.

<sup>3</sup> بالتصرف عن:

- محمد صالح المؤذن، مرجع سابق، ص ص. 223-225.

- عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص. 271.



### المطلب الثالث : تصنيف الخدمات

بالنظر لتنوع الخدمات، فمن الصعب دراستها جملة واحدة، لهذا أوجد علماء الاقتصاد والتسويق بعض الأسس والمعايير لتصنيف وفقها الخدمات:

#### 1. حسب نوع السوق أو حسب العميل : حيث تتباين الخدمات وفق هذا الأساس إلى:<sup>1</sup>

- خدمات موجهة إلى الأفراد : تقدم لإشباع حاجات شخصية بحتة، مثل الخدمات السياحية والصحية، خدمات النقل، الحلاقة؛
- خدمات موجهة للمؤسسات: تقدم لتلبية حاجات المؤسسات كما هو الحال في الخدمات الاستشارية، الإدارية، المحاسبية، صيانة المكينات.

#### 2. حسب الاعتمادية : حيث تتنوع الخدمات على أساس الاعتمادية إلى ما يلي:<sup>2</sup>

- خدمات تعتمد في تقديمها على الأفراد : مثل خدمات الأطباء والمحامين والإداريين، وهؤلاء يجب أن يكونوا مهنيين ماهرين، وبالمقابل هناك بعض الخدمات التي تعتمد على مقدمين غير ماهرين مثل حراسة العمارات وفلاحة الحدائق؛
- خدمات تعتمد على المكائن والمعدات : هذه الخدمات قد تكون مؤتمتة مثل البيع الآلي والصراف الآلي، أو تدار من قبل مشغلين غير ماهرين مثل خدمات سائقي الآلات الزراعية.

#### 3. حسب درجة الاتصال بالعميل : تصنف الخدمات وفق هذا المعيار إلى:<sup>3</sup>

- خدمات ذات اتصال شخصي منخفض : مثل خدمة الصراف الآلي والتسويق عبر الانترنت؛
- خدمات ذات اتصال شخصي عال ومكثف : مثل خدمات الطبيب والمحامي والتعليم والنقل الجوي والرعاية الصحية؛
- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط: مثل خدمات المطاعم، وخدمة الترفيه في المسرح.

<sup>1</sup> نزار عبد المجيد البرواري وآخرون، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة : مفاهيم وأسس وتطبيقات، مرجع سابق، ص. 542.

<sup>2</sup> زكريا أحمد عزام، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص. 262 .

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص. 263.

4. حسب كثافة العمالة : يمكن تقسيم الخدمات تبعا لهذا المعيار إلى :<sup>1</sup>

- خدمات كثيفة العمالة : تعتمد على العنصر البشري بصفة أساسية، مثل خدمات التعليم وخدمات الإصلاح، وهذه الخدمات تختلف في جودتها بالنظر إلى تعلقها الكبير بشخصية الفرد؛
- خدمات كثيفة المعدات : كالاتصالات والنقل والصحة، وتعتمد على المعدات بصفة أساسية.

5. حسب مشاركة العميل : يشتمل هذا التصنيف على ما يلي :<sup>2</sup>

- خدمات تعتمد على الحضور والمشاركة : حيث يجب على العميل ومشاركته للحصول على الخدمة اللائقة مثل العلاج الطبي، السياحة والإطعام؛
- خدمات تعتمد على عدم الحضور والمشاركة : وهي خدمات لا تتطلب مشاركة العميل أو حضوره طوال الوقت مثل خدمة تصليح أو صيانة السيارات، خدمات الاستشارة.

6. حسب مهارة مقدم الخدمة : كما يمكن تقسيم الخدمات حسب هذا المعيار إلى :<sup>3</sup>

- خدمات تحتاج إلى مهارة واحتراف القائم عليها : وهي مهارات أكثر تعقيدا وتنظيما مثل الخدمات الصحية والاستشارات القانونية والمحاسبية؛
- خدمات لا تحتاج إلى مهارة واحتراف : وهي خدمات أكثر بساطة، ولا تحتاج سوى الرغبة في أدائها مثل خدمات التنظيف، الخدمات المنزلية.

7. حسب الحاجة لتسويق الخدمة : وتصنف الخدمات وفق هذا المعيار إلى :<sup>4</sup>

- خدمات تسويقية : وتتضمن الخدمات التسويقية مثل البنوك، التجارة، النقل، والاتصالات؛
- خدمات غير تسويقية : وهي خدمات لا تحتاج إلى تسويق لأجل بيعها مثل الإدارة، الصحة، البحث العلمي، والخدمات الخيرية.

<sup>1</sup> سيد سالم عرفة، مرجع سابق، ص. 98.

<sup>2</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص. 193.

<sup>3</sup> جميلة مديوني، تسويق الخدمات دراسة حالة الهاتف النقال بمؤسسة جيزي، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البلدية، الجزائر، 2005، ص. 30.

<sup>4</sup> محمد بوقلعة، دراسة تحليلية للرشادة الاقتصادية لسلوك المتنقل بين خدمات النقل الحضري والسيارة الشخصية : مدينة الجزائر العاصمة نموذجا، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2014، ص. 39.

8. حسب أهداف ودوافع مقدم الخدمة : وقد قسم كوتلر هذا الصنف من الخدمات إلى :<sup>1</sup>

- الخدمات الحكومية : تقدم من طرف الدولة إلى الأفراد ليس بدافع الربح، مثل المستشفيات الحكومية والبريد والمدارس والجامعات الحكومية؛
- الخدمات الخاصة غير الربحية : هي خدمات تقدم من طرف مجموعة من الأفراد أو المؤسسات أو الجمعيات إلى الأفراد، وليس بدافع الربح مثل الجمعيات الخيرية، المساجد؛
- الخدمات الربحية : تقدم بدافع الربح مثل المؤسسات الخاصة كالمستشفيات والمدارس الخاصة، خطوط النقل البري، البحري والجوي، شركات السياحة والسفر.

### المطلب الرابع : دورة حياة الخدمة

للخدمة دورة حياة تبدأ بتقديمها إلى السوق وتنتهي بانحدارها وتدهورها، فالخدمات بطبيعتها تظهر وتختفي وهناك أخرى تختفي أسرع من غيرها، بينما تبقى أخرى في السوق لفترة أطول من غيرها، ويتم تحديد مراحل دورة حياة الخدمة من خلال سجلات المبيعات لأنواع مختلفة من الخدمات وتحليل وتفسير المراحل التي تشملها هذه الدورة بالاستناد على التاريخ البيعي لها<sup>2</sup>. تمر الخدمة بأربعة مراحل<sup>3</sup> تمثل تطور التعامل بها عبر الزمن، وهو ما عبر عنه كل من **Dubois** و **Kotler**<sup>4</sup> في منحنى بياني يوضح هذه المراحل وما يتزامن معها من تغيرات في حجم الأرباح والمبيعات، والتي سيتم عرضها فيما يلي :<sup>5</sup>

#### أولا : مرحلة التقديم

هي مرحلة دخول الخدمة للسوق، أين يتم تعريف العملاء بها عن طريق وصف ميزاتها وخصائصها وفوائد استعمالها، وتمتاز هذه المرحلة بانخفاض نسبة المبيعات وارتفاع التكاليف خاصة الترويجية لعدم تمكن العديد من العملاء التعرف على الخدمة وعدم اقتناعهم التام بها، وأيضا تلك التكاليف المتعلقة بتهيئة نظام توزيع الخدمة الذي يؤمن إيصال الخدمة للعملاء وتطوير الأنظمة الحاسوبية لتقديم الخدمة؛

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان، وآخرون، التسويق : مفاهيم معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص. 232 .

<sup>2</sup> أحمد عريقات، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص. 67.

<sup>3</sup> فريد كورتل، مرجع سابق، ص ص. 152 - 154.

<sup>4</sup> Philippe kotler, et autres, **Marketing management**, 10 ème édition, Pearson éducation, Paris, France, 2000, p. 451

<sup>5</sup> أحمد عريقات، وآخرون، مرجع سابق، ص ص. 69-70.

### ثانيا : مرحلة النمو

تتميز هذه المرحلة بتسارع المبيعات، حيث يزداد إدراك العملاء بوجودها الأمر الذي يحفز قرارات الإقدام على شرائها مما يزيد من إيرادات المؤسسة، وهو ما يحفز المؤسسات الأخرى على تقديم الخدمة، وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وزيادة الحصة السوقية وسعي المؤسسة للمحافظة عليها عن طريق تحسين جودة الخدمة أو تطوير نماذج جديدة لها. إذ تحرص المؤسسات لجعل هذه المرحلة هي الأطول نظرا لانعكاساتها الايجابية على أرباحها؛

### ثالثا : مرحلة النضج

تتميز هذه المرحلة بتباطؤ النمو في حجم المبيعات باعتبار أن معظم العملاء قد اشتروا وجربوا الخدمة، ففي هذه المرحلة تميل الأسعار للهبوط لأن الكثير من المنافسين يحاولون زيادة مبيعاتهم من الخدمات المعروضة في السوق، حيث تلجأ المؤسسة في هذه المرحلة إلى إدخال تعديلات على الخدمات المعروضة بشكل دوري لإضفاء حياة جديدة عليها وإطالة مرحلة النضج من جهة، والحفاظ على استمرارية مستويات مبيعات وأرباح جيدة من جهة أخرى؛

### رابعا : مرحلة التدهور

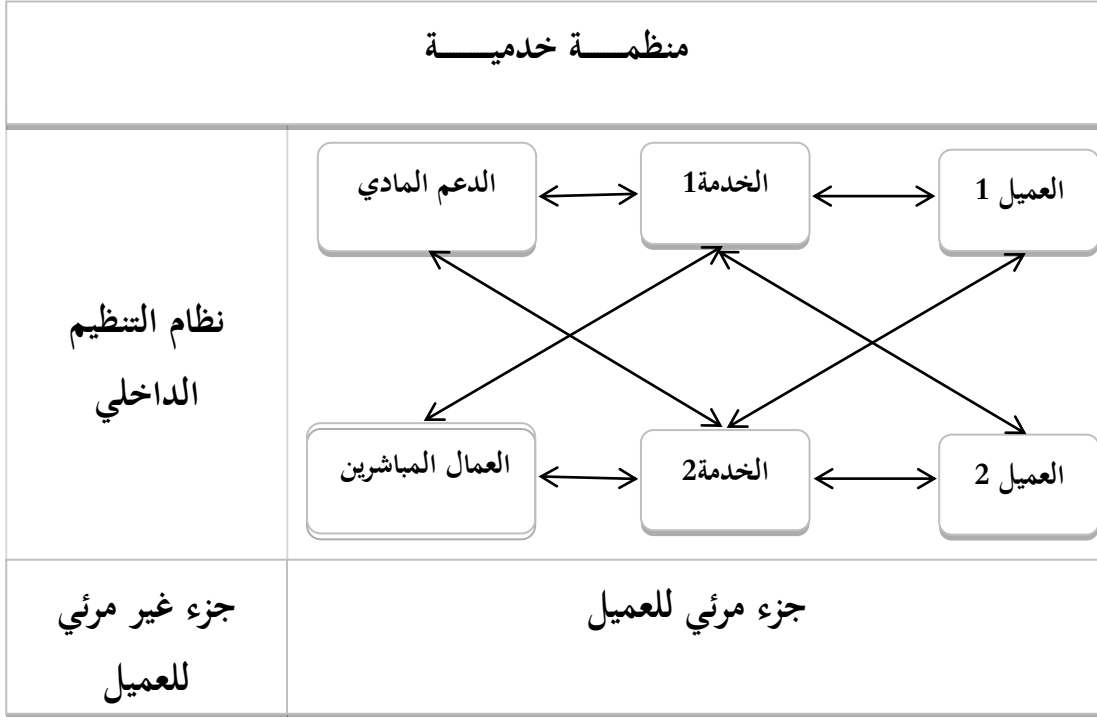
وهي المرحلة الحرجة والتي تتميز بانخفاض المبيعات وتحقيق الخسائر، فتكون الخدمة قد وصلت إلى مرحلة الانحدار في دورة حياتها، وتصل الخدمات إلى هذه المرحلة عموما نتيجة عدد من القوى أو المؤثرات هنا تبدأ المؤسسة إما في إلغاء الخدمة أو تطويرها أو استبدالها بخدمات أخرى.

### المطلب الخامس : نظام إنتاج الخدمة في المؤسسة الخدمية

تحتوي المؤسسة الخدمية كباقي المؤسسات الصناعية على نظام إنتاج الخدمة، حيث يتكون هذا النظام من مجموعة من العناصر المعروفة والمتفاعلة فيما بينها لتحقيق هدف مشترك يتمثل في إنتاج وتقديم خدمة ذات خصائص تجارية ومستويات جودة محددة مسبقا، حيث أن أي تغيير أو تعديل في عنصر من عناصر النظام يؤثر على الهدف النهائي له.

في نفس السياق أشار **P.Eiglier et E. Langeard** إلى أن "تحقيق مردودية المؤسسة الخدمية التي هي بمثابة الهدف الرئيسي لنظام إنتاج الخدمة، يتأثر بخمسة عناصر" وهذا ما يبرزه الشكل الموالي: <sup>1</sup>

الشكل رقم 03 : نظام إنتاج الخدمة في المؤسسة الخدمية



Source : Eric Vogler, **Management Stratégique des Services: Du Diagnostic à la Mise en Œuvre d'une Stratégie de Services**, Dunod , Paris, France, 2004, p.11.

يتضح من الشكل السابق أن نظام إنتاج الخدمة في المؤسسة الخدمية يتكون من خمسة عناصر أساسية، وهي على النحو التالي :

### 1. نظام التنظيم الداخلي

يتمثل في الإدارة العليا للمؤسسة، والتي تعتبر مصدر القرارات المتعلقة بعرض الخدمة، اختيار المحيط المادي، توظيف وتسيير الموارد البشرية، تحديد أشكال الاتصال بين المؤسسة والعميل، الخ، إذ أن له تأثيرا مباشرا على عملية تقديم الخدمة وجودتها؛<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pierre Eiglier, et autres, **servuction: le marketing des services**, 7ème tirage, édition science internationale, 1999, p. 08.

<sup>2</sup> صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008، ص. 7.

## 2. العميل

هو الفرد الذي يستخدم خدمات المؤسسة ويفضلها عن غيرها من الخدمات المتشابهة في السوق<sup>1</sup>؛

## 3. السند المادي

يظهر السند المادي في التصميم الداخلي للمؤسسة، التجهيزات والمعدات الضرورية لإنتاج الخدمة، وهو يؤثر على عملية إنتاج الخدمة وتقديمها، إذ ينقص من لا ملموسية الخدمة ويساهم في رفع جودتها<sup>2</sup>؛

## 4. العمال المباشرون

يقصد بهم مقدمي الخدمة الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء، ويمثلون المؤسسة في نظرهم (الجزء المرئي)، ولهم دورا مهم في عملية تقديم الخدمة وجودتها، مما يتطلب توافرهم على مهارات وكفاءات عالية<sup>3</sup>؛

## 5. عرض الخدمة

تمثل النتيجة المتولدة من مجموعة التفاعلات الحاصلة بين مختلف عناصر إنتاج الخدمة، والتي يعتمد تقديمها في الغالب على وجود مقدم الخدمة والعميل في آن واحد<sup>4</sup>.

## المبحث الثالث : الخدمة في ميدان النقل

تعد خدمة النقل من الخدمات الاجتماعية الواجب تتوفر في كل مجتمع سواء أكان متقدما أم لا، كما أنها الركيزة الأساسية لتطوير دعائم النشاط الاقتصادي، فعندما تمتلك دولة ما شبكة نقل كثيفة، ووسائل نقل متطورة فلا بد أن نجد تقدما واضحا في الجانب الاقتصادي لهذه الدولة.

<sup>1</sup> إياذ شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 161.

<sup>2</sup> ليندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المؤسسات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012، ص. 35.

<sup>3</sup> Michel Longlois, et autres, **Marketing des services : le défi relationnel**, Gaétan Marine, Canada, 1992, p. 26.

<sup>4</sup> Pierre Eiglier, et autres, **Servuction : le marketing des services**, 3 ème tirage, mc Graw-Will, New York, 1991, p. 18.

تشتمل خدمة النقل على مجموعة من العناصر المتمثلة أساسا في كل من : أنماط النقل المتمثلة في النقل البري، النقل الجوي، النقل البحري، .. الخ، وسائل النقل (الحافلة، السيارة، الترامواي، .. الخ)، بالإضافة إلى الهياكل القاعدية إذ يجب توفير شبكة للنقل والحرص على تنظيمها، وذلك فضلا عن الطرق المعبدة التي يجب أن تربط جميع مناطق المحيط الحضري بما فيها المناطق النائية؛ وكذلك صيانة الهياكل القاعدية ووسائل النقل؛ بالإضافة إلى تنظيم ومراقبة سير عملية النقل ومواعيد الانطلاق والوصول سواء على مستوى نقل الأفراد أو البضائع، وذلك بهدف الوصول إلى خدمات اجتماعية ذات مستوى عالي في ميدان النقل.

### المطلب الأول : تعريف خدمة النقل

أظهرت الدراسات تعاريف عدة للنقل، وذلك بتعدد وجهات نظر الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وهي تتشابه في كونه يختص بحركة الأفراد والبضائع، وفيما يلي سيتم عرض أهم التعاريف مع التركيز على المزايا المشتركة فيها لوضع تعريف محدد يشمل كافة المزايا :

- عرف المشرع الجزائري النقل في المادة 16 من القانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 على أنه : "يعد نقل كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها"<sup>1</sup>؛
- عرف بأنه "نشاط اقتصادي يهتم بزيادة إشباع الفرد من خلال تجاوز العوائق الجغرافية ما بين السلع والخدمات من جهة، وما بين المستهلك من جهة أخرى بأقل وقت ممكن"<sup>2</sup>؛
- كما عرف أيضا على أنه "نشاط اقتصادي يتضمن حركة الأشخاص والبضائع والمعلومات ورؤوس الأموال والاتصالات بين مراكز عرضها ومراكز الطلب عليها محليا أو دوليا، وذلك باستخدام وسائل وأنماط مختلفة، في ظل إطار تنظيمي وتقني ومعلوماتي يهدف لتخفيض تكلفة المنتج وتعظيم ربحيته وزيادة إشباع المستهلك"<sup>3</sup>؛

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 17/88 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، العدد 19، المؤرخ في 10 ماي 1988، ص. 785.

<sup>2</sup> أمين عايد نهار البشايشة، تقييم كفاءة قطاع النقل العام للركاب في الأردن، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2004، ص 18.

<sup>3</sup> منال شوقي عبد المعطي أحمد، اقتصاديات النقل السياحي، الطبعة الأولى، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 6.

- يرى البعض أنه عبارة عن "قطع المسافات وتغيير أماكن السلع والأشخاص وغير ذلك"<sup>1</sup>؛
- أما البعض فيعتقد أن النقل "خدمة تضيف منفعة زمانية ومكانية للمنقول وهو الفرد، في حين يرى البعض أن النقل نشاط اقتصادي صناعي يطلق عليه اسم صناعة النقل"<sup>2</sup>؛
- ويرى البعض الآخر أنه "حركة الأفراد والسلع والمرافق اللازمة للقيام بذلك، وقد تكون حركة الفرد هي الأهم لدى بعضهم وخاصة داخل المدن، ولكن الواقع أن نقل السلع والبضائع من مصادرها إلى أماكن استخدامها هي الأهم لتطوير النشاط الاقتصادي ونموه، وطبعاً فإن حركة الأفراد والبضائع يعدان عاملان أساسيان في نمو المجتمع اقتصادياً واجتماعياً"<sup>3</sup>؛

جاءت التعاريف السابقة للنقل من وجهات نظر مختلفة، ويرى الباحث أنها غير ملزمة بجميع أبعاد النقل، وسيتم فيما يلي تقديم تعريف إجرائي يبدو محيطاً بجميع جوانب النقل :

النقل هو نشاط اقتصادي واجتماعي يتم من خلاله نقل الأفراد والبضائع من مكان لآخر، لغرض زيادة إشباع الأفراد وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم الشخصية، وذلك باستعمال وسيلة النقل المناسبة من حيث التكلفة والوقت والأمان. وقد يكون النقل إما خدمة تضيف منفعة زمانية ومكانية للمنقول في حالة كون هذا الأخير فرداً وذلك لأن قيمته لا تتغير بعد النقل، أو قد يكون صناعة في حالة نقل البضائع والسلع من مراكز الإنتاج إلى مراكز الاستهلاك وذلك لأن قيمة السلعة ترتفع بعد نقلها.

### المطلب الثاني : خصائص الخدمة في ميدان النقل

يعتبر النقل نشاط خدمي ذو طبيعة خاصة تختلف عن طبيعة أي نشاط اقتصادي آخر، وتتجلى هذه الطبيعة في العديد من الخصائص التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار قبل النظر في حل أي مشكلة من مشاكله، وسيتم التطرق لهذه الخصائص فيما يلي :

<sup>1</sup> محمد الحريزي، دراسات في جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1990، ص. 15.

<sup>2</sup> إبراهيم علي حسن إبراهيم، اقتصاديات النقل العام في الأردن: دراسة تحليلية لمؤسسة النقل العام، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، تخصص اقتصاد وإحصاء، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 1990، ص. 9.

<sup>3</sup> ويليام وهاي، مقدمة في هندسة النقل، ترجمة سعد عبد الرحمان القاضي، وآخرون، مطابع جامعة الملك سعود، السعودية، 1999، ص. 3.



### أولاً : اللاملموسية

تقدم مؤسسات النقل منتج غير ملموس (خدمة النقل)، وبالتالي "لا يستطيع المستعمل تقييم جودة الخدمة إلا بعد تجربتها، إلا أن هناك مؤثرات قد تمنح الخدمة ملامح متميزة تؤثر إيجابياً على نظرة المستعمل لجودة الخدمة منها : طبيعة وأسلوب مقدمي الخدمة، لغتهم، التجهيزات المادية، المدة المستغرقة لتقديم الخدمة، نظافة وحداثة وسيلة النقل، ... الخ"<sup>1</sup>؛

### ثانياً : تفاعل المستعمل مع نظام الخدمة

يعد النقل من الخدمات المتميزة بتفاعل عالي مع المستعمل، وبالتالي "تكون أصعب من غيرها من حيث العمل والمراقبة، فهي تحتاج لمرونة عالية للتكيف مع أنماط المستعملين، فالمستعمل يكون حاضراً ومتفاعلاً مع نظام الخدمة عند بداية تقديمها وأثناءها، بل ويعد أحد مدخلات العملية الخدمية"<sup>2</sup>؛

### ثالثاً : المنتج يستهلك بمجرد إنتاجه

"المنتج في خدمات النقل هو الطاقة التحميلية المنتجة بواسطة وسائل النقل"<sup>3</sup>، أي عدد مستعملين وسيلة النقل في الكيلومتر الواحد، ويتميز بمجموعة من الخصائص أهمها " أنه يستهلك فور إنتاجه سواء استغل أو لم يستغل، كما أنه لا يمكن تخزينه أو تأجيل استخدامه، فبمجرد انطلاق وسيلة النقل يصبح المنتج المتمثل في خدمة النقل نهائي"<sup>4</sup>. فعندما تقطع وسيلة النقل مسافة محددة تنتج بذلك طاقة تحميلية، "فحتى لو لم يركب أي مستعمل فانه لا يمكن تخزين تلك الطاقة التحميلية، ومن هنا جاءت خصوصية هذه الخدمة، فلا بد من تقدير الطلب على النقل بالعدد والتوقيت المناسبين، وأي خطأ أو انحراف في التقدير سيؤدي إلى خسارة جزء من الإنتاج الذي لا يمكن تخزينه مثل باقي الصناعات"<sup>5</sup>؛

<sup>1</sup> دانيا محمد سمير زين العابدين، تحسين جودة خدمات نقل الركاب من منظور إدارة الجودة الشاملة : دراسة ميدانية على قطاع النقل البري للركاب في محافظة اللاذقية، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، تخصص إدارة أعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2010، ص. 65.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

<sup>3</sup> أمين عايد نهار البشابشة، مرجع سابق، ص. 27.

<sup>4</sup> المشوخي حمد سليمان، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2003، ص. 491.

<sup>5</sup> أمين عايد نهار البشابشة، مرجع سابق، ص. 27.

### رابعا : الجوانب الكيفية للنقل

يعتبر مفهوم الجودة مهما في جميع القطاعات، غير أن هناك قطاعات كالنقل تكون الجودة فيها في غاية الأهمية، حيث يجب أن تتوفر خدمة النقل المقدمة على مجموعة من الخصائص: <sup>1</sup> كالسلامة الأمن، الراحة، الرفاهية، المدة، السرعة، الانتظام، الاهتمام بالمستعمل، سرعة الانتقال من نمط لآخر...، وهذه الخصائص يصعب تقييمها من طرف المستعمل، لذلك يعتبر النقل تخصصا معقدا؛

### خامسا : الجانب الإنساني

تعد خدمة النقل من الخدمات المتميزة بتفاعل عالي بين مقدم الخدمة ومتلقيها، حيث أن تفاعل الطرفين معا سيؤثر على انطباعات وانفعالات ومزاج كليهما، "فإذا كان تفاعل مقدم الخدمة نابع من وعي مهني وخلق قويم، وتفاعل المستعمل نابع من وعي بطبيعة ومتطلبات تقديم الخدمة، أمكن إنتاج وتقديم الخدمة بكفاءة (دقة، تكلفة منضبطة، ... الخ) أما إن لم يتوفر ذلك وانخفضت معنويات أحد أو كلا الطرفين فالأثر سيكون سلبي على فعالية وكفاءة الخدمة"<sup>2</sup>؛

### سادسا : تقلب حجم الطلب

يتصف الطلب على خدمة النقل بعدم الاستقرار، فينخفض في أيام العطل ويرتفع في أيام العمل، كما يمكن أن تحدث تقلبات الطلب على مدى أيام الشهر والأسبوع أو ساعات اليوم الواحد، إذ "يزداد الطلب في أوقات الذهاب إلى العمل والمدرسة صباحا وعند العودة مساء، وهذه التقلبات تفرض على مؤسسات النقل التخطيط لحجم الطلب ومحاولة اعتماد استراتيجيات الموازنة بين العرض والطلب، كإستراتيجية التسعير المختلف بين أوقات الذروة وبقية الأوقات، وإستراتيجية إيجاد طلب في غير أوقات الذروة بإغراء للمستعملين وجذبهم في هذه الأوقات أو تقديم خدمات مكاملة"<sup>3</sup>؛

<sup>1</sup> Farés Boubakour, Les transports urbains en Algérie: quelques effets de la dérégulation, **Communication présentée lors du Colloque : Transport en commun et transport routier urbain**, Montréal, Québec, Canada, 7 et 8 octobre 2004 .

<sup>2</sup> دانيا محمد سمير زين العابدين، مرجع سابق، ص. 66.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص. 67.

### سابعا : تأثير النقل بظروف العمل

إن "كفاءة أي نشاط صناعي كان أو خدمي تتأثر بالظروف التي تعمل تحتها المؤسسة، إلا أن تأثير النقل بمشاكل العمل يكون بدرجة أكبر وذلك لكون إنتاج خدمة النقل يتم في الطريق وبطريقة مكشوفة على عكس الخدمات الأخرى التي تقدم في مكان ثابت ومحدد بأربع جدران ويقع تحت سيطرة إدارة معينة"<sup>1</sup>، ومن هنا تأتي صعوبة التحكم في ظروف عمل خدمة النقل، "فظروف الخط أو المسار وكثافة المرور عليه تؤثر على إنتاج الخدمة حتى داخل نفس المدينة"<sup>2</sup>؛

### ثامنا : المنتج متصل ومتربط

المنتج المتصل في النقل هو "الطاقة التحميلية (مستعمل/كلم) خلال رحلة عودة وسيلة النقل"<sup>3</sup>، بمعنى أن أي رحلة ذهاب ينتج عنها بالضرورة رحلة عودة، ومن هنا تبرز "أهمية المنتج المتصل (في رحلة العودة) الذي يعادل تماما أهمية المنتج الأصلي (في رحلة الذهاب)، وبالتالي فإن عدم استغلال الطاقات التحميلية المتصلة يعني إهدار للموارد وخسائر لطاقات المنتج المتصل"<sup>4</sup>، و"لتجنب خسائر تشغيل وسائل النقل يجب استغلال المنتج المتصل في ظل ظروف خارجية صعبة جدا كعدم توفر الطلب على الخدمة في هذا الوقت أو حالة الطرق أو الظروف الجوية"<sup>5</sup>؛

### تاسعا : العائد الاجتماعي للنقل

يفوق العائد الاجتماعي للنقل عائده الاقتصادي من عدة جوانب أبرزها أن "الفائدة من مؤسسات النقل لا تقتصر فقط على العاملين بها بل تتعداها إلى أفراد المجتمع، فمثلا أصحاب السيارات الشخصية يستفيدون من وجود نقل جماعي ذو مستوى خدمة مرتفع، لان ذلك سيدفع الكثيرين منهم لاستخدام النقل الجماعي بدلا من السيارات الشخصية مما يخفف الازدحام المروري"<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> سعد الدين العشماوي، تنظيم وإدارة النقل، الطبعة الخامسة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005، ص. 101.

<sup>2</sup> أمين عايد نهار البشابشة، مرجع سابق، ص. 28.

<sup>3</sup> المشوخي حمد سليمان، مرجع سابق، ص. 491.

<sup>4</sup> المرجع نفسه.

<sup>5</sup> أمين عايد نهار البشابشة، مرجع سابق، ص. 27.

<sup>6</sup> دانيا محمد سمير زين العابدين، مرجع سابق، ص. 67.

وكذلك فإن "المؤسسات الصناعية والخدمية تستفيد من مرور وسائل النقل الجماعي بالقرب من مقرها، إذ يمكنها هذا من الاستغناء على اقتناء وسائل خاصة بنقل العمال، ويخفف معدل دوران العمل، كما أن نقل الأفراد داخل المدن يعد الأكثر حساسية لأي تغير في ظروف النقل وبالتالي الأكثر إظهارا للعائد الاجتماعي للنقل، إذ أن تسعيرة النقل الحضري تمس معظم طبقات المجتمع وخاصة ذوي الدخل المحدود حيث تعتبر هذه التسعيرة عبئا على الدخل وفي نفس الوقت من مستلزمات الحصول عليه، وبالتالي فأي ارتفاع غير مدروس في التسعيرة يمكن أن يعتبر قضية اجتماعية تؤثر على الدخل وبالتالي على الإنفاق والاستهلاك كما قد تترك آثار اقتصادية واجتماعية غير مرغوب فيها.<sup>1</sup>

### عاشرا : صعوبة التحديد الدقيق لتكاليف العمل

يصعب تحديد سعر الخدمة بدقة في مؤسسات النقل، ويعود السبب في ذلك للعوامل المؤثرة على الأهمية النسبية لعناصر تكاليف النقل والتي من أهمها:<sup>2</sup>

- صعوبة الفصل بين تكلفة المنتج الرئيسي في رحلة الذهاب والمنتج المتصل في رحلة العودة وخاصة بالنسبة لوسائل النقل المخصصة لنقل الأفراد والبضائع معا وان كانت الأولوية تعطى للهدف من الرحلة وإمكانية الحصول على حمولة مناسبة في رحلة العودة؛
- التكاليف الثابتة لها نسبة أكبر من تكاليف النقل مما يبرر خفض التسعيرة في الحمولة الكبيرة؛
- التكاليف الإضافية التي يصعب التنبؤ بها والتي قد تتكبدها مؤسسة النقل بسبب الظروف الطارئة مثل إغلاق طريق الرحلة المباشر لأسباب معينة؛
- العائد الاجتماعي للنقل يعد مشكلة أمام تحديد تسعيرة النقل نظرا للصعوبة وأحيانا استحالة تحديد جميع المستفيدين من خدمات النقل ومدى استفادتهم وتأثرهم بها؛
- تتأثر عملية النقل بطبيعة القوانين التي تضعها الدولة والتي يعمل المشروع في ظلها؛

<sup>1</sup> سعد الدين العشماوي، مرجع سابق، ص. 103.

<sup>2</sup> بالتصرف عن :

- المرجع نفسه، ص. 121

- أحمد ياسين علي، تطوير نظام إدارة نقل الركاب البري: نموذج سوريا، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2006، ص 26.

- تأثر تكلفة النقل بسياسة العمل التي تتبعها مؤسسة النقل، مثل العمل تحت الطلب أو بانتظام أو فترات موسمية وكذا السياسات المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة هل هي عادية أم خاصة؛
- صعوبة تحديد الحد الأدنى للإيراد الذي يغطي التكاليف الثابتة والتكاليف المتغيرة المباشرة للتسيير، فالإيراد المتحصل خارج الذروة قد لا يغطي التكاليف المباشرة بل قد يكون أقل منها.

### حادي عشر : عدم التجانس

- لا تتسم خدمات النقل بنمطية وتمائل الأداء، إذ يمكن أن يختلف مستوى الخدمة بنفس مؤسسة النقل من خط لآخر، وقد يكون هذا الاختلاف ناتج عن عدة أسباب أهمها:<sup>1</sup>
- اختلاف مستوى الكفاءة المهنية ونمط التعامل لدى مقدم الخدمة؛
  - اختلاف مستوى وعي المستعمل بنظام الخدمة وأسلوب سلوكه؛
  - اختلاف كفاءة التجهيزات في مكان أداء الخدمة (وسائل النقل، البنية التحتية، ... الخ).

### المطلب الثالث : القائمون بالخدمة في ميدان النقل

إن مقدمي الخدمة في قطاع النقل على اتصال مباشر بالمستعملين وأكثرهم احتكاكا بهم هم السائقون والقابضون. هؤلاء الأفراد يشترط عليهم في بعض الدول أن يتميزوا بمميزات تتطلبها طبيعة عملهم المهني، هذه المميزات هي على النحو التالي:<sup>2</sup>

#### أولا : قوة الشخصية

هي أساس ترتكز عليه مهنة خدمة النقل وهذا من أجل التجاوب مع المستعملين، انطلاقا من تعامل مقدمو الخدمة مع مختلف الشرائح الاجتماعية (صغارا وكبارا، رجالا ونساء). الأمر الذي يتطلب منهم تفهم الحالة النفسية والاجتماعية لكل فرد ومحاولة التجاوب معه وإرضاءه؛

<sup>1</sup> فراس الأشقر، دور التسويق في تفعيل النقل السككي في الجمهورية العربية السورية، مجلة جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، العدد 3، 2005، المجلد 27، ص. 175.

<sup>2</sup> سليم بوقنة، النقل والتنمية المستدامة : حالة النقل الحضري بمدينة باتنة، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص. 58.

### ثانيا : حسن المظهر

يكتسي عامل الاهتمام بالمظهر الخارجي من قبل مقدمي خدمة النقل أهمية بالغة، إذ من شأنه أن يبعث الارتياح في نفوس المستعملين؛

### ثالثا : معرفة متطلبات المهنة

إن العلاقة المباشرة بين مقدمي الخدمة والمستعملين تقضي أن تتوفر لدى مقدمي الخدمة معارف متنوعة فيما يخص الحفاظ على نظافة المركبة وسلامتها، وكذا الدراية اللازمة بالقواعد والقوانين التي تحكم القطاع والتي تنعكس ايجابيا على مدى احترامه للمستعملين وحسن معاملتهم.

### المطلب الرابع :مجالات وأهداف الخدمة في ميدان النقل

مجالات الخدمة في ميدان النقل هي عبارة عن الميادين التي تتواجد فيها مؤسسات النقل ووسائل النقل ذاتها. وتتضمن هذه المجالات تقديم الخدمات إلى كافة الفئات الاجتماعية المحتاجة لها، حيث أن خدمة النقل ضرورية لكل فرد يحتاجها، لأنها تستهدف رفع مستواه الاجتماعي والترفيهي، وبهذا امتدت خدمة النقل إلى مجالات لم تنحصر في السفر فقط بل روجت إلى خدمة الأفراد لاستثمار أوقات فراغهم كالذهاب إلى الرحلات والنزهات.

تهدف الخدمة في ميدان النقل إلى مساعدة الأفراد لإشباع احتياجاتهم، وبهذا فهي تعمل على سد حاجة من الحاجات أو تعمل على حل مشكلة من المشكلات المجتمعية، وتجد أن لها أهداف مجتمعية واضحة؛ وهي تحسين نوعية معيشة الأفراد والارتقاء بحياتهم في ضوء فهم احتياجاتهم المختلفة، إضافة إلى تسهيل عملية التكيف الاجتماعي للأفراد عن طريق تنمية واستغلال العلاقات الاجتماعية الايجابية التي بواسطتها يستطيعون القيام بمسؤوليتهم الاجتماعية على أحسن وجه، كما تهدف أيضا إلى مساعدتهم للوصول إلى أعلى درجة ممكنة من الرفاهية الاجتماعية والراحة الجسدية والنفسية\*.

\* لمزيد من المعلومات فضلا أنظر :

- ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، 2001.

-موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

- سعد محمد المصري، مرجع سابق، ص104.

## خلاصة الفصل

يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم الحديثة في الإدارة وقد أثبت التطبيق العملي لها في الكثير من البلدان المتقدمة تقدماً ملحوظاً في الأداء الكلي للمؤسسة، ويمكن الاستفادة من هذا المفهوم أو المنهج في المؤسسات الخدمية سواء من حيث وضع معايير للأداء أو من حيث زيادة كفاءتها وأدائها وجودة مخرجاتها. كما اتضح أن الخدمات تنفرد بجملة من الخصائص التي تميزها عن السلع المادية، تتمثل أساساً في خاصية التلازمية بين الخدمة ومقدمها، عدم التجانس إذ لا يمكن إعادة إنتاجها وتقديمها بنفس الدقة فهي متغيرة إلى حد ما، عدم القابلية للتخزين والتي تؤدي إلى عدم رضا العميل إذا لم يلبي طلبه، بالإضافة إلى اللاملموسية وهو ما ينتج عنه صعوبة في قياس وتقييم جودتها.

ولقد أدى ظهور وسائل النقل لدى المجتمعات المتطورة إلى ظهور الخدمة في ميدان النقل، والتي جاءت لتلبية الطلب المتزايد على النقل وحاجة الأفراد للتنقل، كما أدى قد التطور الاقتصادي والاجتماعي إلى تطور مهم في ميدان النقل وبذلك أصبح هو المحرك الأساسي للنشاطات الاجتماعية المتنوعة والمتعددة.

## الفصل الثاني :

أهمية جودة

في تحقيق رضا

الخدمة

العميل



## تمهيد

تعيش المؤسسات حاليا في بيئة متقلبة بها العديد من التحديات الداخلية والخارجية، حيث ازدادت فيها حدة المنافسة وأصبح أمام العميل خيارات عدة، إذ أن قراره الشرائي لم يعد يعتمد فقط على السعر وإنما أصبح يعتمد على متغيرات أخرى أفرزتها البيئة الجديدة والتي من بينها جودة الخدمة التي أصبحت تمثل أحد العوامل الرئيسية المحددة للقرار الشرائي، في هذا الصدد قامت المؤسسات الخدمية بتبني هذا المدخل من خلال تقديم خدمات متميزة تلي احتياجات العملاء وتقابل توقعاتهم، وذلك من أجل تحقيق رضا العملاء الحاليين والاحتفاظ بهم، وجذب عملاء جدد.

إن الأبعاد التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم مختلف عن تلك المستعملة في السلع المادية، وذلك بسبب الخصائص المميزة للخدمة، لذلك فقد اهتم الباحثون في مجال الخدمات بتحديد أهم هذه الأبعاد وإبراز أهميتها النسبية من وجهة نظر العميل، كما قاموا بوضع نماذج لقياس جودة الخدمة، وذلك حتى تتمكن المؤسسة الخدمية من التعرف على درجة رضا عملائها على ما تقدمه إليهم من خدمات، والوقوف على نقاط الضعف فيها والعمل على معالجتها وتحسينها.

نسعى من خلال هذا الفصل إلى دراسة أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل وذلك من خلال التطرق إلى ماهية جودة الخدمة، مستوياتها، أبعادها، ونماذج قياسها مع التركيز على أهم وأشهر نماذج لقياسها، إضافة إلى التعرف على ماهية رضا العميل، أبعاده ومحدداته، المتغيرات والعوامل المؤثرة عليه، أهم طرق قياسه، وكذا دراسة العلاقة ما بين جودة الخدمة ورضا العميل.

## المبحث الأول : جودة الخدمة

ارتبطت الخدمة لحد كبير بالجودة، إذ أصبحت إحداها صفة ملازمة للأخرى ما أدى إلى ظهور مصطلح جديد يدعى بـ"جودة الخدمة" الذي يربط بين الجودة وأبعادها وخصائصها وأبعادها، إذ تعد جودة الخدمة بمثابة مجموعة من المقاييس المتداخلة والمتكاملة والتي من شأنها معرفة رأي العملاء وتوقعاتهم عن خدمات المؤسسة وكذا إدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة لهم.

## المطلب الأول : ماهية جودة الخدمة

ركزت الدراسات المنجزة من طرف المتخصصين في مجال الجودة فيما مضى على جودة السلع المادية دون جودة الخدمة، في حين أن الفلسفة السائدة حاليا تركز على الجودة في كافة المجالات، وبالخصوص المجال الخدمي، وذلك بالنظر إلى أهمية جودة الخدمة في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات الخدمية، وكذا كسب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين الذين أصبحوا أكثر إدراكا واهتماما بالجودة.

## أولا : تعريف جودة الخدمة

ليس من السهل إعطاء تعريف دقيق لجودة الخدمة، فكل باحث يحاول دراستها أو الكتابة عنها يجد أنه من الصعب الوصول إلى صياغة علمية عنها تتفق مع الآخرين، إذ تكمن صعوبة وضع تعريف موحد لها في الخصائص التي تمتاز بها الخدمات قياسا للسلع المادية، وبناء على ذلك سيتم عرض أهم التعاريف بهدف الوصول لمفهوم عام لها، وذلك على النحو التالي :

- عرف **Parasuraman et al** سنة 1985 جودة الخدمة على أنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة وإدراكهم للأداء الفعلي لها"<sup>1</sup>؛
- كما عرفها **Zeithaml and Berry** سنة 1991 على أنها "مدى التناقض أو التباعد بين توقعات ورغبات العملاء وبين إدراكهم للخدمة المقدمة"<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> Sistemas and Gestao, Service quality : bey and cognitive assessment, **Managing service quality**, Vol 15 (05), 2007, p. 4.

<sup>2</sup> Sany Sanuri Mohd, et al, The relationship between service quality and satisfaction on customer loyalty in Malaysian Mobile Communication Industry, **school of doctoral studies Journal**, 2011, p. 33.

- في حين عرفها **Gronroos** على أنها نتيجة عملية تقييم "يقارن فيها العميل توقعاته بمستوى الخدمة المقدمة له"<sup>1</sup>؛
- كما قدم **Payane** التعريف التالي: "تتعلق جودة الخدمة بقدرة المؤسسة على ملاقات توقعات العملاء أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس الأداء"<sup>2</sup>؛
- من وجهة نظر **حميد الطائي** فجودة الخدمة هي "قياس مدى تطابق مستوى الجودة المقدمة (الجودة الفعلية أو الجودة المدركة من قبل العميل) مع توقعات العميل (الجودة المتوقعة)"<sup>3</sup>؛
- يقصد بجودة الخدمة "نوعية الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه"<sup>4</sup>؛
- جودة الخدمة هي "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل مقدمي الخدمة بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء"<sup>5</sup>؛
- جودة الخدمة هي "معيار للدرجة التي ترقى إليها الخدمة لتقابل توقعات العملاء وما يأمل العميل أن يتحقق له فالشعور بالرضا نتيجة مترتبة عن إدراك العميل لجودة الخدمة المقدمة ويتحقق الرضا عندما تكون مستويات الأداء الفعلي تساوي أو تفوق مستويات التوقع"<sup>6</sup>؛
- جودة الخدمة تعني أن تقوم "المؤسسة بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة، بهدف إرضاء العملاء، كما يجب أن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بخدمات المؤسسات المنافسة"<sup>7</sup>؛

<sup>1</sup> Christian Grönroos, A service quality model and its marketing implication, **European Journal of marketing**, vol 18 (4), 1984, p. 37.

<sup>2</sup> تيسير العفيشات العجاردة، مرجع سابق، ص. 331.

<sup>3</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، التسويق الحديث : مدخل شامل، مرجع سابق، ص. 230.

<sup>4</sup> نبيلة ميمون، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المنظمة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2014، ص. 123.

<sup>5</sup> حمزة محمد الجبوري، جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، العدد 34، 2013، ص. 176.

<sup>6</sup> السعدي رجال، وآخرون، الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة البنكية : خدمات السحب والإيداع في بنك التنمية المحلية (وكالة جيغل) ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2009، ص. 3.

<sup>7</sup> Lisa Ellram, A Managerial Guide for the Development and Implementation of Purchasing Partnerships, **International Journal of purchasing and Materials Management**, 2006, Vol 27 (6).

من خلال جملة هذه التعاريف يمكن تقديم تعريف إجرائي لجودة الخدمة على أنها : بمثابة معيار لمدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجيات العملاء وإشباع رغباتهم ونيل رضاهم، وهذا من خلال مطابقة توقعاتهم لأبعاد جودة الخدمة (البعد المادي والبعد التفاعلي) مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم، وبتعبير آخر هي مدى تطابق إدراكات العملاء للأداء الفعلي للخدمة مع توقعاتهم أو التفوق عليها، مما يضمن الرضا الدائم للعميل ويحقق ميزة تنافسية للمؤسسة.

### ثانيا : أهمية جودة الخدمة

تظهر مكانة جودة الخدمة في العديد من المجالات، لما تتصف به من خصائص قادرة على تحقيق احتياجات الفرد والمجتمع، وتشمل أهمية الجودة مجالات مختلفة سواءا أكانت على مستوى المؤسسة، العميل، الخدمة أو المنافسة، وسيتم توضيح هذه الأهمية في النقاط التالية :<sup>1</sup>

#### 1. على مستوى المؤسسة

تستمد المؤسسة شهرتها من جودة خدماتها، ويتضح ذلك من خلال علاقاتها مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم، وكذا محاولة تقديم خدمات تلي رغبات واحتياجات عملائها، فإذا كانت جودة خدماتها منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الطيبة التي تمكنها دخول سوق المنافسة؛

#### 2. على مستوى الخدمة

تعتبر الجودة أحد عناصر المزيج التسويقي التي تؤثر في رقم المبيعات، فضلا عن السعر والحملات الإعلانية، إذ تظهر أهمية الجودة في حالة وجود المنافسة بين أكثر من مقدم للخدمة سواء كان مقدا محليا أو مقدا خارجيا يقدم خدماته في السوق المحلية، الأمر يفرض ضغط كبير على المؤسسة بضرورة تحسين مستوى الجودة، لأنه قد يترتب على عدم مطابقة الخدمة للمواصفات أن تتحمل المؤسسة تكلفة إضافية تؤدي إلى تقليل الأرباح وربما تحقيق خسائر كبيرة يصعب معها الاستمرار في السوق؛

<sup>1</sup> إياد فتحي العالول، قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2011، ص ص. 21، 22.

### 3. على مستوى العميل

يعد مستوى جودة الخدمات من الأمور الهامة بالنسبة للعميل، فكثيرا ما يلاحظ إحصاء العملاء عن شراء خدمات مؤسسة ما، وتفضيل خدمات المؤسسة المنافسة بالرغم من الارتفاع النسبي في أسعارها، ويرجع ذلك إلى الاختلاف الواضح في مستوى الجودة بين خدمات هاتين المؤسستين؛

### 4. على مستوى المنافسة

إن التغيرات السياسية والاقتصادية الحاصلة في المجتمعات تؤثر بشكل كبير في كيفية وتوقيت تبادل الخدمات في سوق تنافسي، ففي عصر المعلومات والعولمة تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة وتحسين الاقتصاد ككل والتوغل في الأسواق الأجنبية، فكلما انخفض مستوى جودة خدمات المؤسسة أدى ذلك إلى انخفاض أرباحها.

## المطلب الثاني : مستويات جودة الخدمة

تصنف جودة الخدمة ضمن عدة مستويات يمكن إدراجها في الآتي :<sup>1</sup>

### أولا : الجودة المتوقعة

تعني توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمة المقدمة إليهم، وتتأثر هذه التوقعات بأربع عوامل هي : مزيج الاتصالات التسويقية، احتياجات العملاء الشخصية، التجارب السابقة للعميل مع الخدمة، والوعود التي يعطيها مقدم الخدمة ويلتزم بها؛

### ثانيا : الجودة المروجة

تعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وتعهده المؤسسة بتقديمه والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال الحملات الترويجية من إعلان وبيع شخصي ومطبوعات؛

<sup>1</sup> بالتصرف عن :

- سعد محمد المصري، مرجع سابق، ص 33-35.

- عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الشلف، الجزائر، العدد 3، 2005، ص. 258.

### ثالثا : الجودة المدركة من قبل الإدارة

هي الجودة التي ترى المؤسسة أنها مناسبة، وتمثل مدى إدراك المؤسسة لاحتياجات وتوقعات عملائها وتقديم الخدمة بالمواصفات التي أدركتها لتكون في المستوى الذي يرضى العميل، والتي تبنى غالبا على تجارب سابقة مع عملاء آخرين وبناء على شكاويهم واقتراحاتهم أيضا إن وجدت إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار ما يتوفر في سوق المنافسة من خدمات؛

### رابعا : الجودة الفعلية

هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلا، وتعني أداء مقدمي الخدمة وتقديمهم لخدمات مطابقة للمواصفات التي حددتها المؤسسة، وهي بلا شك تتوقف على مهاراتهم وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف بالنسبة لمقدم الخدمة الواحد حسب حالته ونفسيته ومدى إرهاقه في العمل؛

### خامسا : الجودة المدركة من قبل العملاء

هي تقدير للأداء الفعلي للخدمة المقدمة والتي تعتمد إلى حد كبير على توقعات العميل، وبعبارة أخرى هي الجودة التي يقدرها العميل بمقارنته بين الجودة المتوقعة والجودة الجارية التي يشعر بها أثناء حصوله الفعلي على الخدمة، فإذا كانت الجودة المتوقعة أعلى من الجارية عندها تكون الجودة المدركة من قبل العميل منخفضة، والعكس صحيح، فمثلا إذا كان يتوقع الحصول على خدمة في مدة 10 دقائق، ويتم تقديمها له فعليا في مدة تزيد عن 15 دقيقة مثلا، فإن العميل هنا قد يحكم بانخفاض جودة الخدمة.

### المطلب الثالث : أبعاد جودة الخدمة

حتى تقوم المؤسسة الخدمية بتقديم خدمة تتلاءم مع توقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم، فعليها أولا أن تتعرف على أهم المعايير والأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة المقدمة، فمن خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أبعاد جودة الخدمة توصلنا إلى أن هذه الدراسات لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد، فقد تميزت بالتنوع والتباين من باحث لآخر وشهدت تعديلات كثيرة تتماشى مع معطيات كل دراسة، وسيتم فيما يلي عرض أشهر وجهات النظر حول هذا الموضوع :

أولا : حسب تصنيف Lehtimen and Lehtimen's (1982)

يرى كل من Lehtimen and Lehtimen's<sup>1</sup> أن لجودة الخدمة ثلاث أبعاد رئيسية تتمثل في:

- جودة المؤسسة : يرتبط هذا البعد بالصورة الذهنية للمؤسسة لدى العملاء؛
- الجودة المادية : التي تتضمن الجوانب المادية للخدمة مثل التجهيزات والمباني؛
- الجودة التفاعلية : يشمل الجودة الناتجة عن التفاعل بين موظفي المكاتب الأمامية والعملاء، إضافة إلى التفاعل ما بين العملاء في حد ذاتهم.

ثانيا : حسب تصنيف Gronroos (1984-1982)

يرى Gronroos في دراسة له سنة 1982 أن أبعاد جودة الخدمة تصنف إلى جودة فنية وجودة وظيفية، إلا أنه أضاف بعدا آخر في دراسة له سنة 1984<sup>2</sup> وهو الصورة الذهنية للمؤسسة.

- الجودة الفنية : التي تجيب على السؤال : ما الذي يحصل عليه العميل؟ فالجودة الفنية تعني ما يتم تقديمه للعميل فعلا، ويمكن قياسها بشكل موضوعي عن طريق العميل كما هو الحال في المنتجات الملموسة، وعليه يمكن القول بأن الجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية؛
- الجودة الوظيفية : التي تجيب على السؤال كيف يحصل عليه؟ فالجودة الوظيفية تتمثل في طريقة وأسلوب تقديم الخدمة للعميل، وهي مرتبطة أساسا بالتفاعل الشخصي بين مقدم الخدمة وملتقيها، وبالتالي فمن الصعب تقديرها بطريقة موضوعية كما هو الحال في الجودة الفنية؛
- الصورة الذهنية للمؤسسة : تعكس انطباعات العملاء عن المؤسسة والتي تتكون بالدرجة الأولى نتيجة تفاعل الجودة الفنية والوظيفية، فضلا عن عوامل أخرى أقل أهمية كالعادات والتقاليد، الكلمة المنقولة، الأنشطة التسويقية للمؤسسة.

<sup>1</sup> Parasuraman, A., et al, A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research, **Journal of Marketing**, Vol.49,1985 ,P. 43.

<sup>2</sup> Christian Grönroos, A service quality model and its marketing implication, Op., Cit., pp. 38-39.

ثالثا : حسب تصنيف Parasuraman, Ziethaml et Berry (1985-1988)

يعتبر التصنيف الذي قدمه كل من Parasuraman, Ziethaml and Berry سنة 1985 من أهم الإسهامات فيما يتعلق بجودة الخدمة والأبعاد المحددة لها، إذ قاموا بتحديد أهم الأبعاد المتعلقة بجودة عملية تقديم الخدمة وجودة المنافع النهائية التي يحصل عليها العميل من الخدمة، والتي تتمثل في :

- **الاعتمادية** : يشير هذا البعد إلى "مدى قدرة مقدم الخدمة على إنجاز وأداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة من الدقة والإتقان مثلما وعد به"<sup>1</sup>؛
- **الاستجابة** : يقصد بها "قدرة المؤسسة أو مقدمي الخدمة على التعامل مع متطلبات وشكاوي العملاء وحل مشاكلهم المتعددة بسرعة وكفاءة عالية"<sup>2</sup>؛
- **سهولة الوصول** : يتضمن هذا الجانب "كل ما من شأنه تيسير الحصول على الخدمة مثل ملائمة ساعات العمل، توافر عدد كاف من منافذ الخدمة وملائمة مواقع مركز الخدمة"<sup>3</sup>؛
- **اللطافة واللباقة** : تعني توفر صفات "اللباقة والتأدب والاحترام في مقدم الخدمة، الأمر الذي يساهم في تكوين علاقة جيدة مع العميل تتسم باللطف والمودة والصدقة والود والاحترام"<sup>4</sup>؛
- **المصداقية** : ويتضمن هذا البعد درجة "مصداقية المؤسسة الخدمية في تعاملها مع العملاء، والثقة والأمانة والالتزام بالمواعيد والسمعة الطيبة للمؤسسة والعاملين فيها"<sup>5</sup>؛
- **الأمان** : ينبغي أن "تتوفر هذه الخاصية في الخدمة بما يفوق توقعات العميل، ويتم ذلك من خلال توفير أجهزة السلامة والأمان والإجراءات المرتبطة بها على مستوى المؤسسة الخدمية"<sup>6</sup>، وذلك بهدف تقديم خدمة خالية من الخطورة والمخاطر والشك؛

<sup>1</sup> Pierre Eiglier, **Marketing et stratégies des services**, Edition Economica, Paris, France, 2004, p. 76.

<sup>2</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، مبادئ تسويق الخدمات : مدخل شامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 155.

<sup>3</sup> سعد بن عويض الحارثي، وآخرون، رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية العربية السعودية على الرحلات الداخلية، معهد الإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 2007، ص. 28.

<sup>4</sup> أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص. 54.

<sup>5</sup> أحمد محمود الزامل، وآخرون، مرجع سابق، ص. 134.

<sup>6</sup> أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص. 164.



- **الأشياء الملموسة :** يشير هذا البعد إلى الدليل المادي للخدمة، والذي يتمثل في "التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة"<sup>1</sup>، مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة ووسائل الاتصالات وكذلك المباني والأجهزة والديكور والإضاءة وقاعات الاستقبال،... الخ؛
- **فهم ومعرفة العملاء :** تعني "الجهود التي يبذلها مقدم الخدمة لمعرفة العملاء والتعرف على رغباتهم"<sup>2</sup>، وكذا "التفهم الدقيق لاحتياجاتهم وطلباتهم وتزويدهم بالرعاية والعناية، ومن ثم تعديل الخدمة لتناسب أذواقهم"<sup>3</sup>، وكذا تقدير مشاعرهم والتعاطف مع مشاكلهم؛
- **الجدارة والتمكن :** يقصد بها "المستوى الذي يتمتع به مقدمي الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية، والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل"<sup>4</sup>، "فالعميل عادة ما يلجأ لمعايير مثل الشهادات العلمية ومصدرها والكفاءات العلمية عند طلبه للخدمة"<sup>5</sup>، إذ تمكنه هذه الأبعاد من تقييم جدارة مقدم الخدمة وجودة خدماته؛
- **الاتصالات :** أي الاتصال الدائم بالعملاء لتعريفهم بالخدمة من خلال "إمداد العميل بمعلومات تفصيلية عن الخدمة واستعمال اللغة المعبرة التي يفهمها والإنصات إليه مما يولد شعوراً إيجابياً لديه، فضلاً عن تأمين الحصول على المعلومات المرتدة"<sup>6</sup>.

وفي دراسة لاحقة لنفس الباحثين سنة 1988، قاموا باختصار الأبعاد العشرة السابقة الذكر في خمسة أبعاد رئيسية من خلال إدماج بعض الأبعاد في بعد واحد على النحو التالي:<sup>7</sup>

- أبعاد : الاعتمادية، الاستجابة، والجوانب الملموسة بقيت نفسها دون تغيير؛
- بعد الأمان تضمن كل من سهولة الوصول ودرجة فهم مقدم الخدمة للعميل؛
- أما بالنسبة لبعد التعاطف فشمل الاتصالات، الجدارة، الأمان، المصادقية، اللطف واللباقة.

<sup>1</sup> تيسير العفيشات العجاردة، مرجع سابق، ص. 277.

<sup>2</sup> نزار عبد المجيد البرواري، وآخرون، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، مرجع سابق، ص. 552.

<sup>3</sup> أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الأكاديميون للنشر، عمان، الأردن، 2014، ص. 66.

<sup>4</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 245.

<sup>5</sup> أحمد يوسف دودين، مرجع سابق، ص. 66.

<sup>6</sup> سعد بن عويض الحارثي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 28.

<sup>7</sup> Parasuraman, A., et al, ServQual : A Multiple Item scale for Measuring Consumer perception of service quality , **Journal of RETU Siling**, vol 64, (1), 1988, p .23.

- **الاعتمادية :** وتتمثل في "إدراك العميل لمدى الاعتماد على المؤسسة ومقدمي الخدمة في تأدية الخدمة باحتراف وجدارة، كما يشير أيضا إلى مدى وفاء المؤسسة بوعودها للعملاء والمحافظة على المصدقية في القول والعمل والدقة عند إنجاز الخدمة"<sup>1</sup>؛
- **الاستجابة :** وهي "القدرة على التعامل مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم وحلها بسرعة وكفاءة بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة"<sup>2</sup>، وباختصار الاستجابة تعني "الرغبة والقدرة على مساعدة العملاء وتقديم خدمة فورية"<sup>3</sup>؛
- **الجوانب الملموسة :** تتمثل في مدى توفير المؤسسة لكافة التسهيلات ووسائل الراحة لعملائها بكل ما يتضمنه ذلك من "التجهيزات المادية والأفراد العاملين ومعدات الاتصال"<sup>4</sup> مثل المباني، مظهر مقدمي الخدمة، المقاعد، الإضاءة، المعدات والآلات، ... الخ؛
- **الأمان :** يتمثل في كل الجهود التي يبذلها مقدمي الخدمة "لغرس الثقة لدى العملاء من خلال سلوكياتهم والتي تعطي الانطباع للعميل بأن اختياره للمؤسسة كان صائبا"<sup>5</sup>؛
- **التعاطف :** وهي "العناية التي يبذلها مقدم الخدمة للتعرف على احتياجات ومتطلبات العميل واستيعابها، ومن ثم تكيف عملية تقديم وفقا لتلك الاحتياجات"<sup>6</sup>، من خلال تحلي مقدم الخدمة بالأدب وحسن الخلق مع العميل والاهتمام به وحل مشاكله بطرق إنسانية راقية.

### المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة

يعد قياس الخدمات أكثر صعوبة من السلع المادية فهي تتميز بالتجربة والاعتقاد المجردين من الملموسية، وذلك لكون اثنين منها فقط (الملموسية والمصدقية) من أبعاد جودة الخدمة هي القابلة للتقييم والقياس، في حين أن بقية الأبعاد تحتوي صفات الاعتقاد (المهارات، المعارف والأمن)، وأخرى تحتوي صفات تجريبية (الاستجابة، الاتصال، الوصول للخدمة، ... الخ).

<sup>1</sup> ناجي معلا، خدمة العملاء : مدخل اتصالي سلوكي متكامل، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010، ص. 197.

<sup>2</sup> إياد فتحي العالول، مرجع سابق، ص. 14.

<sup>3</sup> نظام موسى سويدان، وآخرون، إدارة التسويق في المؤسسات غير الربحية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 51.

<sup>4</sup> ثامر البكري، إدارة التسويق، الطبعة الرابعة، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص. 269.

<sup>5</sup> ناجي معلا، مرجع سابق، ص. 198.

<sup>6</sup> عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 122.

وقد أفرزت أدبيات ودراسات قياس جودة الخدمة العديد من النماذج المختلفة، والتي أحصاها (Seth, N, Deshmukh, S.G, and Vrat, P) <sup>1</sup> في 19 نموذجا، وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على أكثر النماذج شهرة وتطبيقا وهما نموذج جودة الخدمة ونموذج أداء الخدمة اللذان يعتمدان على مجموعة من الأبعاد التقييمية القابلة للتكييف أو التعديل حسب نوع الخدمة.

### أولا : نموذج جودة الخدمة

يطلق على نموذج جودة الخدمة الذي يعرف اختصارا بـ **ServQual** \* تسميات أخرى هي: نموذج الفجوات، الإدراكات ناقص التوقعات، وفرق التيجتين، حيث ظهر هذا النموذج نتيجة دراسة قام بها (Parasuraman, Zeithaml and Berry) <sup>2</sup> في سنة 1985، إذ يتم قياس جودة الخدمة بالاعتماد على "توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام أبعاد جودة الخدمة الخمسة المذكورة سابقا" <sup>3</sup>.

ويمكن التعبير عن هذا النموذج بالمعادلة التالية :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي للخدمة المدركة} - \text{توقعات العميل}$$

يعتمد هذا النموذج على "استبيان يتكون من 22 عبارة تتعلق بالتوقعات، و22 تتعلق بمستوى الأداء الفعلي" <sup>4</sup>، وكلاهما يستخدم مقياس ليكرت السباعي والتي أعلاها أوافق بشدة وأدناها لا أوافق بشدة، وبطرح الفرق بين الإجابات (الأداء - التوقعات) يتم تحديد الفجوات، والتي يحصيها Parasuraman في "خمسة فجوات (أربع فجوات من جهة مقدم الخدمة، وفجوة من جهة العميل) والتي يمكن أن تؤدي لتدني مستوى جودة الخدمة والقصور في تحقيقها" <sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Nitin Seth, et al, Service Quality Models: a Review, **International Journal of Quality and Reliability Management**, Vol.22, (9), 2005, P. 915.

\* **ServQual** : يقصد به جودة الخدمة وهو مكون من عبارتين : Service والتي تعني الخدمة، وQualité والتي تعني الجودة.

<sup>2</sup> إياد فتحي العالول، مرجع سابق، ص. 17.

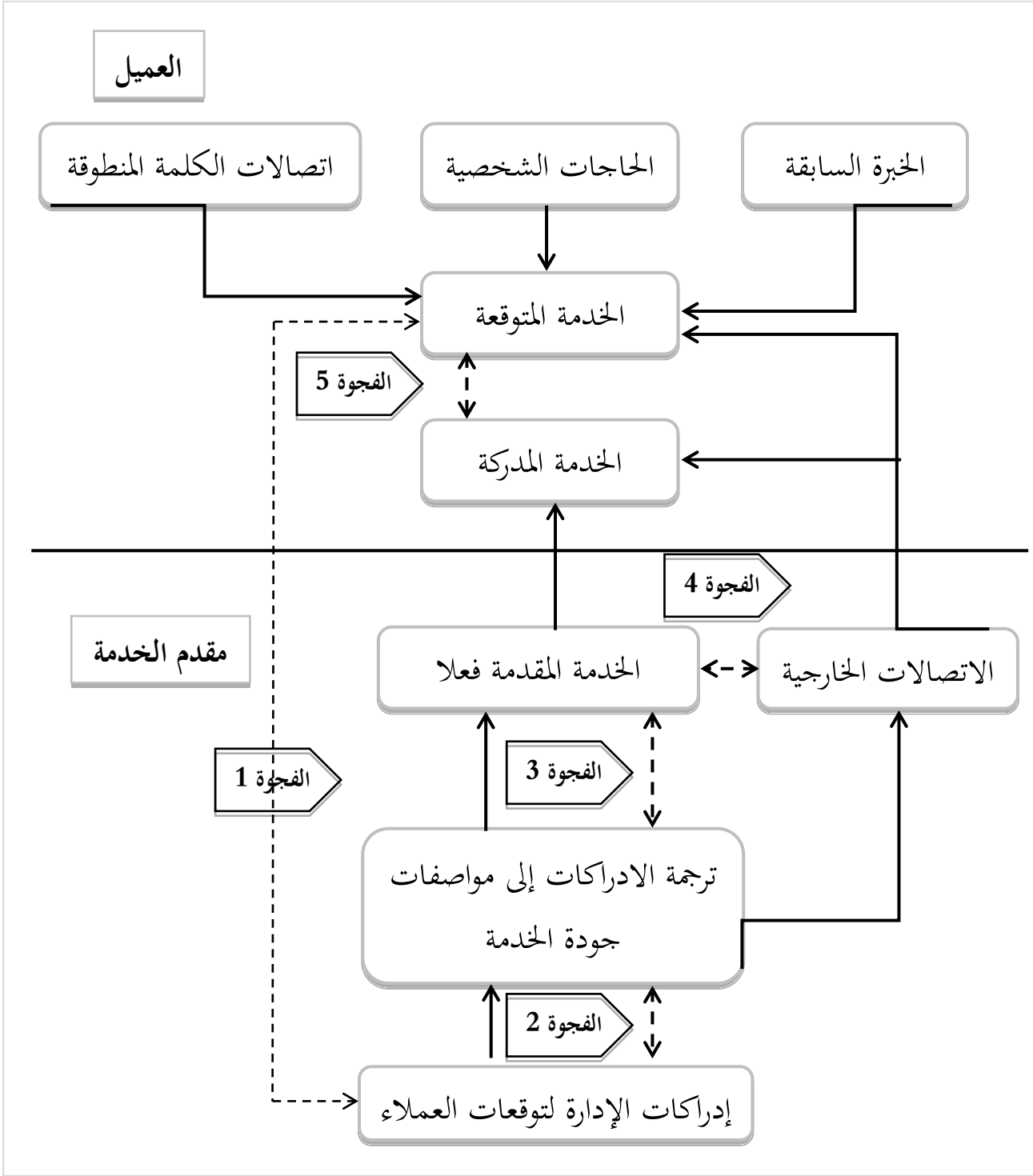
<sup>3</sup> عبد الله بن صالح بن رشود، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية : دراسة مسحية لآراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2008، ص. 78.

<sup>4</sup> وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضی العميل : دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014، ص. 43.

<sup>5</sup> Nitin Seth, et al, Op. Cit., P. 916.

والشكل الموالي يوضح مختلف هذه الفجوات :

الشكل رقم 04 : نموذج الفجوات ( 1985 Parasuraman et al )



Source :Valarie A. et al, **Communication and control processes in the delivery of service quality**, journal of marketing, Vol 52 (2), April 1988, PP 35-48, P .36.

يمثل الجزء العلوي من النموذج الفجوة التي تتعلق بالعميل، والتي تتطلب قياسا خارجيا، بينما يمثل الجزء السفلي الفجوات الأربع المتعلقة بمقدم الخدمة والتي تتطلب قياسا داخليا، وهي كما يلي:

### 1. الفجوة الأولى : بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات

تنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لهذه التوقعات أي "عجز الإدارة على معرفة رغبات العملاء المتوقعة، ويعود ذلك إلى ارتفاع مستويات الإدارة أو ضعف تفاعلها مع العملاء أو نقص البحوث التسويقية"<sup>1</sup>، فإذا ما "أدركت إدارة المؤسسة ما يتوقعه العملاء كان بمقدورها تقديم خدمات وفق التوقعات وبالتالي فستكون خدماتها مرضية لهم لأنها تقابل توقعاتهم"<sup>2</sup>؛

### 2. الفجوة الثانية : بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء ومواصفات جودة الخدمة

تنتج عن الفرق بين "إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء وتحديد درجة دقة المواصفات الخاصة بالخدمة، بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة"<sup>3</sup>، ويعزى ذلك إلى : "عدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات محددة للجودة، قد تكون مستويات الجودة واضحة ولكنها لا ترتقي لمستويات توقعات العملاء"<sup>4</sup>؛

### 3. الفجوة الثالثة : بين مواصفات جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة

يطلق عليها اسم "فجوة أداء الخدمة الفعلي"<sup>5</sup>، تنتج عن الفرق بين الأداء الفعلي للخدمة ومواصفات جودة الخدمة، بمعنى أنه "إذا ما تمكنت إدارة المؤسسة من وضع مواصفات مناسبة لجودة الخدمة وفقا لتوقعات العملاء، فإن هنا كإمكانية حدوث انحرافات عند التسليم بسبب مستوى مهارة القائمين على أدائها، نتيجة لتعقد هذه المواصفات وعدم مرونتها"<sup>6</sup>، عدم التزام مقدمو الخدمة بهذه المواصفات؛

<sup>1</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 80.

<sup>2</sup> هدى جبلي، قياس جودة الخدمات المصرفية : دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص. 88.

<sup>3</sup> Valarie A., et al, Op. Cit., p. 39.

<sup>4</sup> عبد الله بن صالح بن رشود، مرجع سابق، ص. 43.

<sup>5</sup> Valarie A., et al, Op. Cit., p. 41.

<sup>6</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 80.

#### 4. الفجوة الرابعة : بين التسليم الفعلي للخدمة والاتصالات الخارجية

تنتج هذه الفجوة عن الفرق بين الأداء الفعلي للخدمة والاتصالات الخارجية، وهي تعني أن "الوعد المعطاة من خلال الاتصالات لا تتطابق مع الأداء، وقد يرجع هذا لوجود خلل في مصداقية المؤسسة سواء في التسويق أو عدم التنسيق بين العمليات والتسويق"<sup>1</sup>، أو الميل لإعطاء وعود مبالغ فيها؛

#### 5. الفجوة الخامسة : بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة

تتعلق بالفرق بين توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتمثل هذه الفجوة "المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة إذ يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة ككل"<sup>2</sup>، أما عن سبب حدوثها "فهو ظهور إحدى الفجوات السابقة أو جميعها، لأن هذا يعني أن الخدمة لم تقدم بما يقابل التوقعات، وحتى تتمكن المؤسسة من سد هذه الفجوة فإنه يتوجب عليها سد جميع الفجوات"<sup>3</sup>.

#### ثانيا : نموذج أداء الخدمة

يطلق على نموذج أداء الخدمة الذي يعرف اختصاراً بـ **ServPerf**\* تسميات أخرى هي: الإدراكات فقط، نموذج الاتجاه، التركيز على الأداء، حيث ينسب هذا النموذج<sup>4</sup> الذي ظهر سنة 1992 إلى الباحثين (Taylor and Cronin)، وذلك نتيجة للانتقادات التي وجهوه لنموذج جودة الخدمة وخاصة ذلك الجزء المتعلق بالتوقعات، يقوم هذا النموذج على أساس "رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة واعتماد مقياس الأداء فقط"<sup>5</sup>، حيث يرى الباحثان أنه "من غير المناسب قياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفرق بين توقعات وإدراكات العملاء، وهو ما دفعهم إلى تقديم مقياس آخر يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة وذلك باعتباره شكلاً من أشكال الاتجاهات"<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> Valarie A., et al, Op. Cit., p. 44

<sup>2</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 80.

<sup>3</sup> هدى جبلي، مرجع سابق، ص. 91.

\* **ServPerf** ويقصد به أداء الخدمة وهو مكون من عبارتين : Service والتي تعني الخدمة، Performance والتي تعني الأداء.

<sup>4</sup> عبد الله بن صالح بن رشود، مرجع سابق، ص. 46.

<sup>5</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 81.

<sup>6</sup> هدى جبلي، مرجع سابق، ص. 99.

يمكن التعبير عن هذا النموذج بالمعادلة التالية :

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء الفعلي للخدمة}$$

يعتمد هذا المقياس على نفس العبارات والأبعاد التي اقترحتها سنة 1991 كل من **Parasuraman**, **Zeithaml and Berry** لقياس إدراكات الأداء الفعلي للخدمة، ويتم قياسها باستخدام مقياس ليكرت السباعي<sup>1</sup>. ولقد "توصل **Cronin and Taylor** إلى أن مقياس الأداء فقط الغير مرجح، أفضل مقاييس جودة الخدمة وذلك بعد دراسة تطبيقية قاما فيها باختبار أربعة نماذج لقياس جودة الخدمة"<sup>2</sup>.

## المبحث الثاني : رضا العميل

أصبح ينظر إلى رضا العميل كأنه واحد من أصول المؤسسة وأساس استمراريتها في ظل المنافسة، فالمؤسسات لا يمكن أن تستمر بدون عملاء فهم الغاية والوسيلة في آن واحد، لذا كان من واجب المؤسسات أن تدير أعمالها بالطريقة التي تكفل تحقيق رضا العملاء ومن ثم الحفاظ عليهم، فالعناية بالعملاء تمثل المدخل لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة والطريق لزيادة الأرباح وتحقيق النمو المستمر، ولا يتم ذلك إلا من خلال التوجه بالعملاء والسعي لإرضائهم وإسعادهم وقياس رضاهم.

## المطلب الأول : ماهية رضا العميل

تفشل العديد من المؤسسات في الاستمرار بمزاولة نشاطها أو تتدهور مستويات أدائها، والسبب في ذلك ليس القصور في التصميم الداخلي أو عدم ملائمة الموقع أو الخدمة أو التخلف التكنولوجي، وإنما هو عدم ارتقائها لتوقعات العملاء وبالتالي عدم تحقيق رضاهم عن الخدمات المقدمة. فالعميل لديه كامل الاستقلالية في اتخاذ قرار التعامل مع المؤسسة أم لا وتوقيت ذلك التعامل، وذلك بالنظر إلى مدى قدرة تلك المؤسسة على إشباع احتياجاته ورغباته وتحقيق رضاه. ولذلك كان من واجب المؤسسات إيلاء اهتمام كبير بالعميل والسعي وراء إرضائه وإساعده لتحقيق البقاء والاستمرارية في سوق المنافسة.

<sup>1</sup> Stewart Robinson, Measuring Service Quality: Current Thinking and Future Requirements, **Marketing Intelligence and Planning**, Vol.17, Issue 1, 1999, P. 23.

<sup>2</sup> Joseph Cronin et al, ServPerf versus ServQual: reconciling performance –based and perception –Minus – Expectations measurement of service quality, **Journal of marketing**, vol 58, 1994, p. 127.

### أولاً : تعريف العميل

ينظر إلى تعريف العميل بنظرة ضيقة، أي أنه ذلك الشخص الذي يتقدم لشراء ما تقدمه المؤسسة من سلع وخدمات، إلا أن هذا التعريف فيه نوع من القصور، ففي واقع الأمر كل شخص يتعامل مع المؤسسة من داخلها أو خارجها يعتبر عميل، ومن هذا المنطلق فإن جميع المؤسسات تسعى إلى إشباع رغبات هؤلاء العملاء لتحقيق رضاهم وضمان البقاء والاستمرارية.

- حسب قاموس **Oxford** فإن العميل هو "الشاري الذي يشتري السلعة أو يقتني الخدمة من بائع واحد بشكل منتظم، وليس بالضرورة أن يكون المستهلك الأخير لها"<sup>1</sup>؛
- ويعرف "أنه ذلك المشتري الفعلي أو المتوقع للخدمات، لديه الرغبة والقدرة في شراء تلك الخدمة كما أنه يشكل الهدف النهائي لأية عملية تسويقية لأنه هو مفتاح نجاح المؤسسة أو فشلها"<sup>2</sup>.
- كما عرفه الجنابي 2006 على أنه "المستهلك النهائي لخدمات المؤسسة وتتأثر قراراته بعوامل داخلية مثل الشخصية والمعتقدات والأساليب والدوافع والذاكرة، وأخرى خارجية مثل الموارد وتأثيرات العائلة وجماعات التفضيل والأصدقاء، وقد يكون العملاء أفراد أو مؤسسات"<sup>3</sup>؛
- ويعرف أيضا على أنه ذلك "الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم باقتناء وشراء المواد واللوازم التي توفر له إشباع احتياجاته وسد رغباته السلعية والخدمية"<sup>4</sup>؛
- في حين عرفه **سلطان الطائي ودباس العبادي** على أنه "ذلك الشخص الداخلي أو الخارجي الذي يقتني منتج مؤسسة ما من السوق الصناعي أو الاستهلاكي أو الداخلي (داخل المؤسسة) لتحقيق احتياجاته أو رغباته أو رغبات عائلته عن طريق عملية الشراء أو المبادلة"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص. 247.

<sup>2</sup> محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، مرجع سابق، ص. 71.

<sup>3</sup> أميرة هاتف الجنابي، أثر إدارة معرفة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي دراسة مقارنة في عينة من المصارف العراقية، مذكرة ماجستير في الإدارة، جامعة الكوفة، العراق، 2006.

<sup>4</sup> محمد منصور أبو جليل، وآخرون، سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية: مدخل متكامل، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 22.

<sup>5</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 60.



## الفصل الثاني : أهمية جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل

وإجمالاً يمكن تقديم تعريف إجرائي للعميل على أنه ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتعامل مع المؤسسة بهدف الحصول على سلع وخدمات تلبي احتياجاته وتشبع رغباته، وليس بالضرورة أن يكون هو المستهلك الأخير لها.

### ثانياً : تعريف رضا العميل

تعددت وتباينت التعاريف المتعلقة برضا العميل حسب آراء الباحثين والمفكرين في مجال التسويق، لذا سيتم عرض البعض منها بهدف الإلمام بمختلف الجوانب الخاصة به وذلك على النحو التالي:

- عرفت معايير **ISO 9000** لسنة 2000 رضا العميل على أنه "رأي العميل حول درجة تلبية احتياجاته ورغباته من خلال أداء المنتجات والخدمات المستلمة"<sup>1</sup>؛
- عرف **Reed & Hall** رضا العميل بأنه "درجة إدراك العميل لمدى فعالية المؤسسة في تقديم المنتجات التي تلبي احتياجاته ورغباته"<sup>2</sup>؛
- كما عرفه (**Jeam, 2001**) على أنه "إدراك العميل لمستوى إجابة المعاملات لاحتياجاته وتوقعاته"<sup>3</sup>؛
- أما **Hoffman** فقد عرفه<sup>4</sup> بأنه مقارنة لتوقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة، ويقوم هذا التعريف على مبدأ تقسيم الرضا إلى ثلاث حالات :
  - الحالة الأولى : تحدث عندما تتطابق توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة، بحيث يكون هناك حالة رضا من العميل؛
  - الحالة الثانية : تحدث عندما تكون توقعات العميل أكبر من الأداء الفعلي للخدمة، وفي هذه الحالة يكون العميل غير راضي؛
  - الحالة الثالثة : تحدث عندما يكن الأداء الفعلي للخدمة أكبر من المتوقع، بحيث تكون النتيجة هي الرضا التام الذي قد يدفع العميل أن يتحدث للآخرين باستحسان عن الخدمة.

<sup>1</sup> Henri Mitonneau, **ISO 9000, Version 2000**, Dunod, Paris, France, 2001, p. 6.

<sup>2</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 220.

<sup>3</sup> Jean Michel Monin, **La satisfaction qualité dans les services**, AFNOR, Paris, 2001, p. 108.

<sup>4</sup> سعد بن عويض الحارثي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 21.

- كما عرفه (Giese and Cote,2000) على أنه "رد فعل شعوري ناتج عن تغير رؤية العميل لمحددات وتصميم المنتج أو الخدمة بعد امتلاكها أو استهلاكها"<sup>1</sup>؛
- ويعرف حسب Kotler و Dubois بأنه "ذلك الشعور الذي يوحي للعميل السرور أو عدم السرور الذي ينتج عند مقارنة أداء المنتج الملاحظ مع توقعات العميل"<sup>2</sup>؛
- وحسب Aurier et Evrard فالرضا هو "حكم إجمالي يستند على الخبرة الخاصة بالعمل والتي تعد هنا نقطة مرجعية بالنسبة إليه، حيث أنه يقارن ما بين الأداء المقدم له وما قدم له خلال تجارب استهلاكية سابقة"<sup>3</sup>.
- كما يعرف بأنه "مقياس لمدى قدرة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة على تحقيق أو تجاوز توقعات العميل، وينظر إليه على أنه بعد الأداء الرئيسي داخل المؤسسات"<sup>4</sup>؛
- ويعرف كذلك أنه "إدراك العميل لمستوى تلبية مطالبه"<sup>5</sup>؛
- و يعرف على أنه "شعور شخصي بالبهجة أو خيبة الأمل ناتج عن مقارنة أداء الخدمة مع توقعات العميل فإذا اتفق الأداء مع التوقعات يكون العميل راضيا، بينما إذا ازداد الأداء عن التوقعات يزداد رضا العميل أو يتهج، وبهذا يصبح الرضا مطلب من مطالب الحصول على ولاءه للمؤسسة"<sup>6</sup>؛
- ويعرف أيضا بأنه "حالة نفسية لما بعد شراء خدمة معينة، يترجم بواسطة شعور مؤقت ناتج عن الفرق بين توقعات العميل والأداء المدرك، ويعتمد أيضا على الموقف السابق تجاه الخدمة"<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> Albert Caruana, The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction, Vol. 36, **European Journal of Marketing**, 2000, P. 816 .

<sup>2</sup> Philippe kotler, et autres, **Marketing Management**, 13 ème édition, Pearson éducation, France, 2009, p. 169.

<sup>3</sup> Julie Moutte, **L'impact du personnel en contact avec la clientèle sur la satisfaction du client : Proposition d'un modèle conceptuel**, Institut d'administration des entreprises, W.P.N°782, France, 2007, p. 06.

<sup>4</sup> Gunasekara. A, et al, Performance Measures and Metrics in a Supply Chain Environment, **International Journal of Operations and Production Management**, 2001, Vol.21.

<sup>5</sup> France qualité public, **la satisfaction des usagers/clients /citoyens du services public** , la documentation française , paris, 2004, P.19 .

<sup>6</sup> نزار عبد المجيد البرواري، وآخرون، التسويق المبنى على المعرفة مدخل الأداء التسويقي المتميز، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 252 .

<sup>7</sup> Annabelle Belin. A, **La mesure de la satisfaction client dans les marches industriel mastère marketing et communication commerciale**, école supérieure de commerce de Toulouse, France, 2002, P.7.

من خلال ما تقدم من التعاريف نلاحظ أن رضا العميل لم يستند على اتجاه واحد ومحدد بل تعددت التعاريف بتعدد وجهات النظر إليه، فالبعض يرى أن الرضا معرفي مرتبط بالإدراك، في حين ينظر إليه البعض على أنه شعوري ناتج عن حالة نفسية سلبية أو ايجابية، أما البعض الآخر فيربطونه بالخبرة التراكمية للعميل مع المنتج أو الخدمة المستهلكة، من هذا المنطلق يقدم التعريف الإجرائي التالي :

رضا العميل هو حكم ناتج عن تجارب العميل الاستهلاكية وخبرته مع السلعة أو الخدمة لفترة زمنية معينة، وعليه فهو عبارة عن حالة نفسية وشعورية ايجابية أو سلبية تتولد لدى العميل نتيجة المقارنة بين ادراكاته لمستوى الأداء الفعلي للمنتج بعد استخدامه أو الخدمة بعد اقتنائها مع مستوى التوقعات عنها قبل استخدامها.

### ثالثا : أهمية رضا العميل

يحظى رضا العميل بأهمية بالغة في المؤسسات خصوصا في تلك التي تسعى إلى التوجه نحو الجودة، حيث يعد الرضا من أبرز الأبعاد المعتمدة للحكم على جودة الخدمة المقدمة للعميل.

على ضوء ما سبق تتجلى أهمية رضا العميل بالنسبة للمؤسسة والتي سيتم إبرازها فيما يلي:<sup>1</sup>

- إذا كان العميل راضيا عن أداء المؤسسة فسيتحدث إلى الآخرين، مما يولد عملاء جدد؛
- إذا كان العميل راضيا عن الخدمة المقدمة إليه من المؤسسة فان قراره بالعودة إليها سيكون سريعا؛
- قدرة المؤسسة على تحقيق رضا العميل بخصوص الخدمة المقدمة من قبلها سوف يقلل من احتمال توجهه إلى مؤسسات منافسة؛
- اهتمام المؤسسة برضا العميل يولد لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين، خاصة فيما يخص المنافسة السعرية؛
- يمثل رضا العميل تغذية عكسية للمؤسسة فيما يتعلق بردود فعله الايجابية والسلبية، مما يقود المؤسسة إلى تطوير منتجاتها؛

<sup>1</sup> بالتصرف عن:

-نزار عبد المجيد البروراي، وآخرون، التسويق المبني على المعرفة مدخل الأداء التسويقي المتميز، مرجع سابق، ص ص. 254، 256.

-يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 223.

- المؤسسة التي تسعى إلى قياس رضا العميل ستمكن من تحديد حصتها السوقية؛
- يعد رضا العميل بمثابة مقياس لجودة الخدمة المقدمة؛
- تقليل كلفة كسب عملاء جدد في ضوء تعزيز ترويج الكلمة المنطوقة؛
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المؤسسة ومدى حاجتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلاً؛
- يساعد رضا العميل المؤسسة على تقييم كفاءة وفعالية السياسات المعمول بها وتحسينها نحو الأفضل، وإلغاء تلك التي تؤثر على رضاه.

### المطلب الثاني : المتغيرات والعوامل المؤثرة على رضا العميل

تتغير مستويات الرضا بين العملاء بتغير الأبعاد والمواصفات التي يحددها العميل والتي من واجب المؤسسة أن توفرها في خدماتها وأسلوب تقديمها للعميل وأدائها الإجمالي بشكل عام، ولهذا الغرض اهتم عدة باحثين ومختصين في مجال الجودة والتسويق بدراسة واقتراح وتحديد العوامل والمتغيرات التي تساهم في بناء رضا العملاء، حيث خلصوا إلى أن هناك عوامل ومتغيرات أخرى من غير جودة الخدمة من شأنها التأثير على الرضا والتي تكون في معظم الأحيان خارجة عن سيطرة المؤسسة، الأمر الذي يصعب تفسير نتائج دراسات قياس رضا العملاء، ويمكن تلخيص أهم هذه العوامل والمتغيرات فيما يلي:<sup>1</sup>

1. **الجودة :** إن إدراك العميل لأبعاد جودة الخدمة المتعددة تؤثر على مستوى رضاه؛
2. **خصائص العميل :** والمتمثلة في كل من السن، الجنس، الدخل، مستوى التعليم، الحاجات والاعتقادات الشخصية... ، كل هذه الخصائص من شأنها أن تؤثر في الرضا؛
3. **العوامل الشخصية :** والمتمثلة في كل من الانفعالات والأحاسيس الموجودة في وجدان العميل تؤثر في الرضا، وهي تختلف عندما يكون العميل مسروراً عنها في حالة الغضب؛
4. **خصائص الخدمة :** والمتمثلة في أبعاد الخدمة، أهمية الخدمة، الملموسية و اللاملموسية، إذ أن الرضا يتأثر بمدى إدراك العميل لملامح وخصائص الخدمة؛

<sup>1</sup> بالتصرف عن:

-محمد منصور أبو حليل، وآخرون، مرجع سابق، ص ص. 132-133.

- Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle, la portée des Résultats en mesure de la satisfaction de la clientèle, Centre d'expertise des Grands organismes, Québec, Canada, janvier 2004, P. 26.

5. البيئة المحيطة : كل الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية... لها تأثير على الرضا؛
6. التفاعل بين العميل والمؤسسة : والذي يشمل المعلومات المقدمة للعميل حول الخدمة، تجربته مع المؤسسة، معرفة الخدمة عن طريق الكلمة المنطوقة، كيفية معالجة الشكاوي... ؛
7. الأسعار : يؤثر ارتفاع أو انخفاض أسعار الخدمة على رضا العميل.

وفي هذا الصدد سيتم عرض أهم النماذج المقترحة والمعدلة لتحديد العوامل والمتغيرات التي تؤثر على رضا العملاء في عدة قطاعات خدمية، وذلك بهدف الاطلاع على طبيعة هذه المتغيرات ومدى فعاليتها وكفاءتها لأخذها بعين الاعتبار في نموذج الدراسة :

**الجدول رقم 01: أهم النماذج المعتمدة في دراسة العوامل المؤثرة على رضا العميل**

الباحثين	السنة	التعريف بالنموذج	العوامل المؤثرة على رضا العميل
Crosby and Stephens	1987	طور الباحثان هذا النموذج لدراسة العناصر المؤثرة على رضا العميل وذلك من خلال المقارنة بين توقعات العميل عن هذه العناصر وما يدرکه فعلياً، إذ تم التوصل لهذا النموذج من خلال دمج نموذجين اثنين : الأول يدرس رضا العميل عن الاتصال الشخصي والتعامل مع الموظفين. والثاني يدرس الرضا عن تفاعل العناصر المسببة للرضا الإجمالي استناداً إلى الرضا الجزئي عن (التعامل الشخصي مع الموظفين، الخدمة الأساسية والمؤسسة)	<u>الرضا الإجمالي</u> يتأثر ب : -الرضا عن الاتصال الشخصي مع الموظفين : (الاتصال الشخصي - فشل الموظفين عن خدمة العملاء) -الرضا عن الخدمة الأساسية (معلومات عن المنتج بواسطة وسائل الإعلام وبواسطة الأفراد الخارجيين - الاتصال المباشر مع المؤسسة) -الرضا عن المؤسسة (فشل المؤسسة عن خدمة العملاء - الإعلان)
Parasuram an, Berry and Zeithaml	1994	اقترح هؤلاء الباحثين نموذج مفسر لبناء رضا العميل عن تعامله مع مقدم المنتج، حيث اعتمد على تقييم العميل لكل من جودة الخدمة، جودة المنتج، والسعر كمتغيرات مستقلة تفسر تشكل الرضا لدى العميل.	<u>الرضا عن التعامل والتبادل</u> يتأثر ب : تقييم جودة الخدمة - تقييم السعر - تقييم جودة المنتج

<p>رضا العميل يتأثر بكل من : القيمة المدركة- جودة الخدمة- السعر-العوامل الشخصية- العوامل الموقفية.</p>	<p>اقترح الباحثان نموذج مبني على فكرة أن رضا العميل أكثر شمولاً من جودة الخدمة التي تقيم بناء على وجهة نظر العميل لأبعادها الخمسة، فرضا العميل يتحدد بناء على كل من جودة الخدمة، جودة المنتج، السعر، العوامل الشخصية، والعوامل الموقفية.</p>	<p>2001</p>	<p>Zeithaml and Bitner</p>
<p>رضا العميل يتأثر بتوجه العاملين نحو العملاء والذي بدوره يتأثر : - الرضا الوظيفي : (الرضا عن الخدمة-مناخ وبيئة العمل- العلاقات الاجتماعية- التعويضات والتطور-احترام القيم الوظيفية) -السمات الشخصية للموظفين : (الانفتاح-الضمير- المرح- القبول- الانسجام- العصبية) - السلوك التنظيمي : (الشعوري- المعرفي- السلوكي)</p>	<p>قام الباحث في هذا النموذج بتحديد العناصر التي تسمح للعاملين بإرضاء العملاء حيث تهدف هذه العناصر لربط رضا الموظفين وسماتهم الشخصية وسلوكهم التنظيمي بعامل توجيه العملاء وتعزيز رضاهم، وذلك أثناء عمليات الاتصال بشكل مباشر وغير مباشر مع العميل.</p>	<p>2007</p>	<p>Moutte. J</p>
<p>رضا العميل يتأثر بكل من : المصدقية-الاستجابة- الأمن- التعاطف-الملموسية</p>	<p>تم في هذا النموذج بدراسة تأثير أبعاد جودة الخدمة لمقياس ServQual (المصدقية، الاستجابة، الأمن، الملموسية، التعاطف) على رضا العميل.</p>	<p>2011</p>	<p>Siddiqi . K. O</p>
<p>نوايا الشراء تتأثر برضا العميل وهذا الأخير يتأثر بكل من : جودة الخدمة- القيمة المدركة</p>	<p>اقترح الباحثون نموذج لبناء رضا العميل بناء على كل من "جودة الخدمة" و"القيمة المدركة" إضافة إلى دور هذه العناصر الثلاثة وتأثيرها على "نوايا الشراء" لدى العميل.</p>	<p>2012</p>	<p>Raza, Siddiqi, Buhkari And Hayat</p>

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على :

- وفاء حلوز، مرجع سابق، ص ص. 136-142.

- Baker D M, Service quality and customer satisfaction in the airline industry, A comparison between legacy airline and low- cost airlines, **American Journal of Tourism Research**, vol 2 (1), 2013, p. 70.
- Crosby and Stephens, Effects of relationship marketing on satisfaction and Prices in the life insurance, **Journal of marketing research**, Vol 24 (4), 1987, p. 406.
- Julie Moutte, Op. Cit., p. 19.
- Kazi Omar Siddiqi, Interrelation between service qualities attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the Retail banking sector in Bangladesh, **International Journal of Business and Management**, Vol 6(3), 2011, p. 12.
- Muhammad Ahmad Raza et al, Relationship Between service quality, perceived value, satisfaction and revisit intention in hotel industry, **Interdisciplinary Journal of contemporary research in business**, vol 4(8), 2012, p.792
- Parasuraman, A., et al, Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality implications for further, **research, Journal of Marketing**, vol 58 (1), 1994, p. 121.

### المطلب الثالث : أبعاد ومحددات رضا العميل

بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات التي تناولت رضا العميل تم التوصل إلى أن هذا الأخير يعد بمثابة مفهوم ثنائي البعد يتركز على كل من التقييم المعرفي (الإدراكي) والتقييم الشعوري (العاطفي) لتجربة استهلاكية معينة، حيث أن تكامل كل من السوابق المعرفية والسوابق الشعورية يؤدي إلى تشكل المفهوم الشامل لرضا العميل<sup>1</sup>. في هذا الصدد سيتم تناول أبعاد الرضا المتمثلة في البعد المعرفي والبعد الشعوري، بعدها سيتم عرض محددات هذه الأبعاد بشيء من التفصيل.

#### أولاً : أبعاد رضا العميل

من منطلق أن الرضا مفهوم ثنائي البعد "فان هناك عدة دراسات استندت على هذا المبدأ، إذ قام باحثون بالجمع بين البعدين ضمن علاقة سببية (الرضا الشعوري ناتج عن المعرفي)، في حين قال آخرون أن الرضا الشعوري وسيط بين الرضا المعرفي والرضا الإجمالي"<sup>2</sup>، وفيما يلي سيتم عرض كلا البعدين.

<sup>1</sup> Amy Smith et al, The effect of customer emotional responses to service failures on their recovery effort evaluations and satisfaction judgments, **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol 30 (1), 2002, p. 7.

<sup>2</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 53.

## 1. البعد المعرفي (الإدراكي) لرضا العميل

عرف **Khirallah** رضا العميل من الجانب المعرفي على أنه "إدراك العميل بأن احتياجاته ورغباته وتوقعاته حيال الخدمة قد تم إشباعها"<sup>1</sup>. حيث كان **Oliver** أول من اهتم بدراسة البعد المعرفي للرضا سنة 1980 وذلك من خلال نموذج (عدم تأكيد التوقعات) والذي يقوم أساساً على مبدأ المقارنة بين التوقعات والأداء الفعلي"<sup>2</sup>، حيث كان ينظر في هذه الفترة إلى أن البعد المعرفي هو أهم محدد للرضا.

يستمد البعد المعرفي هذه التسمية من "ارتكازه على التوقعات المعرفية التي تنشأ في ذهن العميل قبل اقتناء الخدمة والمنافع التي يرغب في تحصيلها، وهذا بناءً على المعلومات التراكمية الناتجة عن الخبرة السابقة مع نفس الخدمة أو خدمات مشابهة لها، إضافة إلى ما ينقل إليه من معلومات عن طريق ما يسمى بالكلمة المنطوقة، وكذا الأساليب الترويجية كالإعلانات"<sup>3</sup>.

ساد هذا المفهوم على دراسات الرضا في تلك الفترة إلى أن "ظهرت دراسات حديثة تؤكد وجود تأثير للبعد الشعوري (ردود الفعل العاطفية السلبية والإيجابية) على رضا العميل"<sup>4</sup>، والتي من بينها دراسة **Vanhamme.J** التي أكد فيها على وجود "تصورين عن مبدأ (عدم تأكيد التوقعات) الأول يتمثل في عدم تأكيد التوقعات الموضوعي والذي يهتم بالأداء الوظيفي المقدم والمتوقع وهو الذي يقوم عليه البعد المعرفي، أما الثاني فيتعلق بعدم تأكيد التوقعات النفسية الذي يشمل البعد الشعوري"<sup>5</sup>

## 2. البعد الشعوري (العاطفي) لرضا العميل

كلمة عاطفة "مشتقة من اللاتينية **Emovare** والتي تعني التأثير في الشيء وتحريكه، ذلك لأن العاطفة تؤثر في الفرد وتدفعه للتحرك واتخاذ القرار في موقف معين.

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان، تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، مجلة جامعة الأزهر، غزة، العدد 1، 2011، المجلد 13، ص. 663.

<sup>2</sup> Riadh Ladhari, La satisfaction du consommateur, ses déterminants et ses conséquences, **Revue de l'Université de Moncton**, vol 36, (2), 2005, p. 176 .

<sup>3</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص 54.

<sup>4</sup> Riadh Ladhari, Op. Cit., p. 176 .

<sup>5</sup> Joëlle Vanhamme, **La satisfaction des consommateurs spécifique a une transaction : définition, antécédents, mesures et modes**, Aspirante du Fonds National de la Recherche Scientifique, Laboratoire d'Analyse du Comportement du Consommateur, 2002, p. 12



عرفها **Feldman** على أنها : "ردة فعل نفسي وإدراكي يؤثر على السلوك ويلعب دورا في توجيهه"<sup>1</sup>.

بعد التطرق لمفهوم العاطفة يتضح مفهوم البعد الشعوري الذي يتشكل لدى العميل جراء التجربة الاستهلاكية، وحسب **Vanhamme.J** فان هذا البعد جاء لتغطية النقص الذي كان يعاني منه نموذج (عدم تأكيد التوقعات) والذي استند كليا على البعد المعرفي وأهمل تأثير ردود الفعل الشعورية.

وفي هذا الصدد ظهرت عدة دراسات لباحثين "اهتموا فيها بالبعد الشعوري لرضا العميل إذ عمل هؤلاء على اقتراح بعض المتغيرات العاطفية كالتفاؤل، السرور، الاستياء، العواطف الإيجابية أو السلبية...، وذلك بهدف توسيع رؤية وامتداد نموذج (عدم تأكيد التوقعات) الذي كان مقتصرًا على الجانب المعرفي ليمتد إلى الجانب الشعوري إذ أن هذه المتغيرات العاطفية تختلف باختلاف طبيعة الخدمات والمنتجات محل التجربة"<sup>2</sup>.

ومن هذا المنطلق "عرف **Kotler** الرضا من جانبه الشعوري على أنه "شعور الشخص بالبهجة أو بحببية الأمل نتيجة مقارنة أداء الخدمة مع توقعاته"<sup>3</sup> وفي تعريف آخر الرضا هو: "حالة البهجة والسعادة التي يكون عليها الشخص من جراء استخدام الخدمة أو المنتج، كما يرى **Jafar.S** أن الرضا الشعوري للعميل هو : المنفعة المتحصل عليها من الخدمة المقدمة، وهي ذات طبيعة شعورية وسلطة عاطفية"<sup>4</sup>.

### ثانيا : محددات رضا العميل

بالعودة إلى تعاريف رضا العميل يلاحظ أنها تتفق معظمها في أنه عبارة عن شعور تولد لدى العميل ناتج عن مقارنة الأداء المدرك بعد الشراء مع توقعات العميل عنها قبل الشراء، أي أنه يشتمل على بعد معرفي وبعد شعوري، على هذا الأساس تم اعتماد كلا البعدين كمحددات رئيسية لرضا العميل. سيتم فيما يلي عرض كل منها على حدى :

<sup>1</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 55.

<sup>2</sup> Joëlle Vanhamme, op-cit, p. 14.

<sup>3</sup> عبد القادر مزبان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء : دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص. 99.

<sup>4</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 56.

### 1. المحددات المعرفية لرضا العميل

تتمثل المحددات المعرفية لرضا العميل في كل من توقعات العميل، الأداء المدرك والمطابقة.

#### • توقعات العميل

هي عبارة عن "تطلعات وأفكار العميل المتكونة بخصوص مستوى الأداء والمنافع التي ينتظر الحصول عليه من اقتناء خدمة معينة"<sup>1</sup>، ويعبر عنها بالقيمة المتوقعة قبل تنفيذ قرار الشراء.

وهذه التوقعات التي يكوها العميل عن الخدمة تتحدد بناء على أربع عوامل رئيسية وهي كالتالي:<sup>2</sup>

- \* **التجارب السابقة** : تعد عدد المرات التي تعرض فيها العميل للخدمة عاملا في تكوين توقعاته وتنبؤاته، سواء أكانت هذه التجارب مع المؤسسة ذاتها أو مع مؤسسات تقدم نفس الخدمة؛
- \* **اتصالات الكلمة المنطوقة (من الفم إلى الأذن)** : وتمثل التصريحات الشخصية واللاشخصية التي تقدمها أطراف أخرى غير المؤسسة لتتنقل للعملاء صورة عما ستكون عليه الخدمة فعليا، ومن أمثلة ذلك رأي الأصدقاء حول الخدمة التي يرغب العميل في الحصول عليها؛
- \* **التفضيلات الشخصية** : تضم الاحتياجات الشخصية للنواحي الجسدية والاجتماعية والنفسية للعميل، مثل مستوى الاعتمادية التي يريدها ويتوقع الحصول عليها من تعامله مع المؤسسة؛
- \* **الاتصالات الخارجية** : تضم المعلومات التي تقدمها المؤسسة للعميل عن الخدمة من خلال الوسائل الترويجية كالإعلان والبيع الشخصي التي تجعله يكون صورة عن جودة خدماتها.

#### • الأداء المدرك

يعبر عن "مستوى الأداء الذي يدركه العميل نتيجة استعمال المنتج أو الحصول على الخدمة بالإضافة إلى الخصائص الفعلية لكليهما"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولاءه- دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد للمصبرات، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، 2006، ص. 74.

<sup>2</sup>بالتصرف عن:

-تيسير العفيشات العجارمة، مرجع سابق، ص. 298.

-محمد النجار، إدارة الجودة الشاملة، دار المريخ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 1999.

<sup>3</sup>عائشة واله، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2011، ص. 111.

حيث تكمن أهمية الأداء المدرك في أنه يعد كمرجع لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها العميل بخصوص الخدمة التي كانت محل اختياره من بين مجموع البدائل، اذ يقوم بالمقارنة بين جودة الخدمة المدركة من حيث مدى الإشباع الذي حصل عليه مع الجودة المتوقعة التي تنبأ بها حول الخدمة قبل الشراء وعلى هذا الأساس يتم تقييم المطابقة.

### • المطابقة

تمثل المطابقة عملية إيجاد الفرق " بين مستوى الأداء المتوقع ومستوى الأداء الفعلي الذي حصل عليه العميل بعد شراء الخدمة"<sup>1</sup>، أما عدم المطابقة فتعرف على أنها "درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء"<sup>2</sup>. وهنا يتم التمييز بين حالتين من الانحراف:<sup>3</sup>

- انحراف موجب : أي الأداء الفعلي أكبر من الأداء المتوقع وهي حالة مرغوب فيها؛

- انحراف سالب : أي الأداء الفعلي أقل من الأداء المتوقع وهي حالة غير مرغوب فيها.

حالة المطابقة وعدم المطابقة الموجبة تولد الرضا، لكن حالة عدم المطابقة السلبية فيتولد عنها عدم الرضا.

و"تم هذه المطابقة وفق نموذج "عدم تأكيد التوقعات" المقترح من طرف **Oliver** والذي يقوم على مبدأ أن رضا العميل يمكن قياسه من خلال عملية المقارنة بين الأداء الفعلي والتوقعات عن الخدمة"<sup>4</sup>.

### 2. المحددات الشعورية لرضا العميل

إن قيام العميل بتجربة استهلاكية لمنتج أو خدمة معينة ينتهي في معظم الأحيان إما باستجابة شعورية ايجابية لدى العميل كالسرور، الامتنان، الرضا، الارتياح، السعادة والاستمتاع، أو باستجابة شعورية سلبية كالغضب، خيبة الأمل، الحزن، الاشمئزاز، الاستياء والإحباط.

<sup>1</sup> حاتم نجود، مرجع سابق، ص. 74.

<sup>2</sup> عائشة مصطفى المنشاوي، سلوك المستهلك: المفاهيم والاستراتيجيات، الطبعة الأولى، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر، 1998، ص. 121.

<sup>3</sup> Amine Abdelmadjid, **Le comportement du consommateur face aux variable d'action** , Edition Management, Paris, France, 1994 ,p. 85 .

<sup>4</sup> Riadh Ladhari, Op. Cit., p. 176 .

• تعريف الاستجابة الشعورية للعميل

عرفها kambiz and Janad.O على أنها "حالة نفسية تنشأ عن تقييم العميل لما أدركه من أحداث وأفكار، وقد تصاحبها انعكاسات جسدية أو ردود أفعال تحدد نوعية هذه العاطفة، والتي تنعكس بطبيعة الحال على مستوى الرضا وينشأ عنها حكم مبني على أساس شعوري"<sup>1</sup>.

• أنواع الاستجابات الشعورية للعميل : إن حصول العميل على خدمة معينة سيشكل لديه نوع من "الاستجابة العاطفية والتي قد تكون إما في الاتجاه الإيجابي وتسمى عاطفية إيجابية أو في الاتجاه السلبي وتسمى عاطفية سلبية"<sup>2</sup>.

– الاستجابة الشعورية الايجابية : تعتبر العواطف الإيجابية المتكونة لدى العميل اتجاه خدمة معينة بمثابة محرك هام بين العميل والمؤسسة وتمثل "نوع من الرضا العاطفي لديه وهو ما يصب في مصلحة الخدمة ومقدمها ويعزز نوعية العلاقة ويساهم في تقويتها"<sup>3</sup>، حيث تشير الدراسات إلى أن "العميل الذي لديه شعوري إيجابي اتجاه خدمة مؤسسة ما يعد أكثر رغبة في رفع مستوى الالتزام الموجود في العلاقة بينهما، والعكس صحيح بالنسبة للشعور السلبي"<sup>4</sup>؛

– الاستجابة الشعورية السلبية : عرفت على أنها "حالة وعي نفسي بسوء التجربة، وهي بداية التراجع عنه"<sup>5</sup>، كما عرفت أيضا بأنها "رد فعل عاطفي يحفظ في ذاكرة العميل ناتج عن تجربة خدمة غير مرضية"<sup>6</sup>، وتؤكد الدراسات أن العواطف السلبية لها انعكاس قوي على درجة الرضا العاطفي للخدمة مقارنة بالعواطف الإيجابية، وقد تؤدي لتناقص الرضا مع تكرار تجربة استهلاك سيئة وقد تصل في النهاية لإلغاء عنصر الرضا عن خدمات المؤسسة مما يهدد استمراريتها وبقائها في السوق.

<sup>1</sup> Kambiz and Janad. O, The Favorable Consequence of Emotional Satisfaction in Service Encounters, **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, Vol1 (11) , 2011, p. 2089.

<sup>2</sup> Amy Wang, The role of emotions in service encounters: An exploration Analysis, **Managing Service Quality**, Vol 14 (5), 2004, p. 366.

<sup>3</sup> Ibid, p. 365.

<sup>4</sup> Trouvill. B, Negative Emotions and Their Effect on customer complaint Behaviour, **Journal of service Management**, vol 22 (1), 2011, p. 114.

<sup>5</sup> وفاء حلوز، مرجع سابق، ص. 130.

<sup>6</sup> المرجع نفسه.

## المطلب الرابع : قياس رضا العميل

أصبح قياس رضا العميل بعدا هاما لمعرفة مدى نجاح إدارة المؤسسة في التعامل مع عملائها وتسويق خدماتها، فالدراسات تؤكد بأن العميل الراضي يكرر تعامله مع المؤسسة ويعمل على نقل صورة جيدة عن الخدمة والمؤسسة إلى معارفه حيث يتحدث في المتوسط إلى ما بين ثلاثة وخمسة عملاء، بينما ينقل العميل الغير راضي خبرته السيئة مع المؤسسة إلى ما يقارب عشرين عميلا؛ هذا ما هو إلا دليل عن مدى تأثير قياس رضا العميل عن الاحتفاظ بالعملاء واستقطاب عملاء جدد.

### أولا : تعريف قياس رضا العميل

قياس رضا العميل عبارة عن مجموعة أساليب منهجية تتبعها المؤسسات للتعرف على مدى رضا عملائها عن خدمات، وذلك بهدف إجراء التعديلات اللازمة بحيث تستجيب لاحتياجات ورغبات عملائها الحاليين وتحقق تطلعات عملائها المفقودين وتجذبهم مرة أخرى .

### ثانيا : أساليب قياس رضا العميل

إن معنى قياس رضا العميل يختلف عن قياس أداء الخدمة، فقد تكون الجودة جيدة لكن رضا العملاء عنها لن يكون بنفس النسبة، وعموما يمكن قياس رضا العميل باعتماد أحد هذه الأساليب والمتمثلة أساسا في: القياسات الدقيقة والقياسات التقريبية والتي تشمل على البحوث الكيفية والبحوث الكمية.

#### 1. القياسات الدقيقة (الغير مباشرة)

تتعلق "القياسات الدقيقة بدراسة وتحليل العناصر المرتبطة بنشاط المؤسسة والتي تتأثر بنواتج حالات الرضا أو عدم الرضا عند العميل"<sup>1</sup>، فقد ذكرت الدراسات والأبحاث العديد من الأساليب الدقيقة لقياس الرضا. وفي هذا المقام سيتم الاكتفاء بذكر أكثرها أهمية بالنسبة للمؤسسة وأكثرها تأثرا برضا العميل:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نزار عبد المجيد البرواري، وآخرون، التسويق المبني على المعرفة مدخل الأداء التسويقي المتميز، مرجع سابق، ص. 265.

<sup>2</sup> Robert Kaplan, et autres, **le tableau de bord prospective**, édition d'organisation, Paris, France, 1998, p. 83.

- **الحصة السوقية** : يمكن معرفة درجة رضا العملاء عن خدمات المؤسسة بواسطة قياس الحصة السوقية الناتجة أساسا من خلال عدد العملاء وارتفاع رقم الأعمال الإجمالي أو الخاص بك ل عميل فضلا عن كمية المشتريات، حيث يمكن لمقياس الحصة السوقية أن يتقلص في حالة شعور العميل بحالة عدم الرضا كما قد يرتفع في الحالة التي يكون فيها راض عما تقدمه المؤسسة؛
- **معدل الاحتفاظ أو فقدان العملاء** : ويعني استمرار العملاء في التعامل مع المؤسسة، إذ يفترض أن العميل الراضي يبقى وفيا للمؤسسة أو العلامة التجارية نتيجة تحقيق المؤسسة لمستوى الرضا الكفيل بضمان الولاء، إلا أن هذا الافتراض يبقى نسبي فالعميل الراضي ليس بالضرورة عميل وفي وبالتالي لن يعبر دائما فقدان العملاء عن انخفاض مستوى الرضا لديهم، فهذا المقياس غير معبر بدقة عن مستوى رضا العملاء، كما هو الحال في نظام النقل الجماعي إذ أن معظم الأفراد الذين يعتمدون على هذا النمط في الحقيقة غير راضين، لكن صعوبة الحصول على البديل (تكلفة السيارة الشخصية) هو ما أدى بهم للولاء لهذه المؤسسات وليس رضاهم عن خدماتها؛
- **معدل تكرار الشراء** : هذا المقياس يحسب متوسط الشراء لمجموعة من العملاء، إذ أن ارتفاع متوسط تكرار الشراء يدل على ارتفاع مستويات الرضا والعكس صحيح، إلا أن العيب الذي يجعل هذا المقياس يتميز بنوع من القصور وقلة الدلالة هو كون المتوسط يتأثر بالقيم الشاذة فيوازن بين عدد مرات الشراء المرتفعة جدا والمنخفضة جدا ويصبح غير معبر عن الحقيقة.

## 2. القياسات التقريبية (المباشرة)

القياسات الدقيقة "لا تعبر حقيقة عن شعور العميل بالرضا أو عدم الرضا لأنها لا تأخذ بعين الاعتبار توقعاته وهي تنجز بعيدا عن العملاء"<sup>1</sup>، لهذا ظهرت ضرورة التقرب من العميل وتحليل سلوكه بشكل مباشر لمعرفة حقيقة انطباعاته من خلال الاستماع له وتحديد محفزات ومعوقات الرضا لديه، وذلك من خلال القيام بالقياسات التقريبية والتي بدورها تعتمد على نوعين :

- **البحوث الكيفية** : تركز على انطباعات العملاء التي يتم الحصول عليها عن طريق أدوات الإنصات الموجهة للعميل والمتمثلة أساسا في :

<sup>1</sup> حبيبة كشيدة ، مرجع سابق، ص. 68.

- **تسيير شكاوي العملاء** : تتمثل في الترتيبات التي تقوم بها المؤسسة المتوجه بالعملاء " كخطوط الهواتف المجانية الموجهة لسماع شكاوي العملاء ومقترحاتهم، صناديق الشكاوي أو المقترحات التي توضع في صالات الانتظار، فضلا عن تخصيص صفحات على شبكة الانترنت والبريد الالكتروني لتسهيل الاتصال ثنائي الاتجاه"<sup>1</sup>، فاعتماد المؤسسة على تسيير شكاوي العملاء سيمكنها من التدخل وتدارك حالات عدم الرضا، لأن "العائق الذي تواجهه المؤسسات هو العميل الغير الراضي الذي لا يشتكي"<sup>2</sup>، فبفضل المعلومات المرتدة ستتمكن المؤسسة من حل المشاكل عن طريق "تحليل الشكاوي واستخلاص أسباب عدم الرضا، مما يجعلها قادرة على التحول بالعميل غير الراضي إلى حالة من الرضا وربما الولاء"<sup>3</sup>؛

- **بحوث العميل الخفي** : هي تقنية يستعان بها في مجال الخدمات لقياس رضا العميل، تركز على "استئجار أشخاص ليتقمصوا دور العملاء، ويطلب منهم تسجيل انطباعاتهم السلبية والايجابية عن المؤسسة والمنافسين"<sup>4</sup>، إذ يقومون بزيارة أماكن البيع الخاصة بالمؤسسة أو المنافسين و"اصطناع إشكال بهدف اختبار ردة فعل الموظفين، كأن يقوم هذا العميل مثلا بإبداء الشكوى والاستياء في المساحات الكبرى بصوت مرتفع وملفت للنظر لمعرفة كيف يتصرف مقدم الخدمة حيال الوضع"<sup>5</sup>، كما قد يلجأ "المدراء للاتصال بمؤسستهم وطرح الأسئلة والشكاوي لمعرفة سبل وطبيعة المعاملة وطريقة المعالجة"<sup>6</sup>؛

- **بحوث العملاء المفقودين** : تسعى المؤسسة من خلالها إلى "تحديد عوامل المفاضلة لدى العميل، وكذا معرفة أسباب انقطاع العملاء عن التعامل معها"<sup>7</sup>، وذلك من خلال "إجراء مقابلات مع بعض العملاء الذين تحولوا نحو المنافسين لمعرفة أسباب مقاطعة علامة المؤسسة، ومن ثم اتخاذ الإجراءات للتغلب على مشاكل العملاء المطروحة، وقد لا تكفي هذه المقابلات ولكن من الضروري مراقبة معدلات خسارة العملاء فإذا ما تزايدت فهذا دليل على فشل تلك المؤسسات في إرضاء عملائها"<sup>8</sup>، فالأخذ برأي العميل يجعل من المؤسسة تكسب العملاء وبالتالي تضمن بقائها واستمراريتها في السوق؛

<sup>1</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 228.

<sup>2</sup> Richard Ladwin, **Le comportement du consommateur et de l'acheteur**, 2 ème édition, édition economica, Paris, France, 2003, p. 917 .

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> محمد فريد الصحن، وآخرون، إدارة التسويق في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الاجتماعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص. 128.

<sup>5</sup> Laurent Harmel, **Mesurer la satisfaction client**, édition AFNOR, Paris, France, 2001, p. 13.

<sup>6</sup> نزار عبد المجيد البرواري، وآخرون، التسويق المبني على المعرفة مدخل الأداء التسويقي المتميز، مرجع سابق، ص. 262.

<sup>7</sup> Laurent Harmel, Op-cit, p. 13.

<sup>8</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 230.

- البحوث الاستطلاعية: هي بمثابة تمهيد ضروري للقيام بالبحث الكمي، "المؤسسة التي ترغب في قياس رضا عملائه يجب عليها أن تحدد أولاً ماذا ستقيس، وهذا ما يتم التعرف عليه من خلال القيام بدراسة استطلاعية لجمع معلومات تمهيدية حول الموضوع؛ وبالتالي تحديد مشكلة البحث بكل دقة واقتراح الفروض ووضع عناصر للدراسة"<sup>1</sup>.

### • البحوث الكمية

تلجأ المؤسسات التي ترغب بفهم سلوكيات عملائها وقياس رضاهم عن خدماتها إلى تطبيق طرق القياس الكمية، والتي تتجسد في "بحوث الرضا من خلال الاستقصاء وذلك لمعرفة مدى رضا العميل عن جودة الخدمة المقدمة، نية العميل في إعادة الشراء من نفس العلامة، النظرة الايجابية أو السلبية التي يقدمها العملاء الحاليين للمرتقبين"<sup>2</sup>، حيث يتم إعداد البحث الكمي من خلال إتباع المنهجية التالية :

- تحديد أهداف البحث : والمتمثلة في النتائج المتوقع الحصول عليها من الدراسة الكمية :<sup>3</sup>

أ- معرفة أسباب عدم الرضا، التوقعات، الحاجات الجديدة للعملاء؛

ب- قياس درجة رضا العميل ومتابعة تطوره عبر الزمن؛

ج- معرفة وضعية المؤسسة أو الخدمات بالمقارنة مع المنافسين؛

د- وضع أولويات التحسين المستمر متسلسلة حسب أهمية أسباب الرضا.

- اختيار العينة : لا يمكن الاعتماد على نفس عينة الدراسة الاستطلاعية، فعينة البحث الكمي

يجب أن تكون دقيقة وممثلة لمجتمع الدراسة، ولهذا يتم اختيار العينة وفق المراحل الآتية :<sup>4</sup>

أ- تحديد نطاق الدراسة : ويشمل الإطار الزمني والمكاني؛

ب- تحديد المجتمع الأصلي للدراسة : إذ يتم تحديد المجتمع الأصلي تحديدا دقيقا؛

ج- تحديد أفراد المجتمع الأصلي للدراسة : بإعداد قائمة لأفراد هذا المجتمع بعد تحديده بدقة؛

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، بحوث التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص. 138.

<sup>2</sup> كريمة بكوش، تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة توافل للحليب ومشتقاته، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر، 2006، ص. 100.

<sup>3</sup> Jean Philippe Faive, **concevoir et réaliser une enquête de satisfaction des clients**, AFNOR, paris, 2000, p. 29.

<sup>4</sup> سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين، 2003، ص. 91.



د-اختيار عينة ممثلة : بعد حصر جميع مفردات مجتمع الدراسة الأصلي، يتم اختيار عينة دقيقة ومثلة تمثيلاً صادقاً لمجتمع الدراسة حتى يمكن تعميم النتائج على المجتمع الأصلي، وذلك بالاعتماد على إحدى طرق اختيار العينات الاحتمالية والغير احتمالية.

- حجم العينة : تحديد حجم العينة يعتمد على بعض الاعتبارات :<sup>1</sup>

أ-مدى التجانس أو التباين بين وحدات المجتمع : فإن كانت وحدات المجتمع متجانسة، يمكن اختيار عينة صغيرة تمثل المجتمع، بينما إن كانت وحدات المجتمع متباينة فلا بد من اختيار عينة أكبر للتقليل من مقدار الخطأ؛

ب-الإمكانات والموارد والوقت المتاح لجمع البيانات : فإذا كان الوقت والإمكانات والموارد المتاحة ليست كافية فستكون هناك صعوبة في اختيار عينة كبيرة لجمع البيانات.

- طرق الاستقصاء : قبل إعداد استبيان الدراسة الكمية، يجب تحديد الطرق التي سيتم بها استقصاء أفراد العينة، فنوع الأسئلة التي سيتضمنها الاستبيان وطرق صياغتها وعددها يجب أن يتناسب مع طريقة الاستقصاء، ونميز بين ثلاث طرق أساسية للاستقصاء هي:

أ-المقابلات الفردية : يجرى هذا النوع من المقابلات في الطريق، المنزل أو أماكن الشراء؛

ب-الاستقصاء بالهاتف : يتم الاتصال بالعملاء هاتفياً مما يمنحهم حرية أكبر في التعبير؛

ج-الاستبيان الإداري : يتم إعداد أسئلة في شكل استبيان يوجه للعميل ليملئه دون تدخل المستجوب، حيث يتم إرسال الاستبيانات عن طريق البريد أو الانترنت أو تسلم باليد.

- إعداد الاستبيان : يتم تصميم مجموعة من الأسئلة لتتم الإجابة عليها من طرف العميل، ويجب مراعاة المبادئ الآتية في عملية الصياغة :<sup>2</sup>

أ-يجب أن يكون السؤال مفهوم وخالي من أي تعقيد؛

ب-تجنب الأسئلة المزدوجة، فكل سؤال يجب أن يكون بإجابة مستقلة؛

<sup>1</sup> سهيل رزق دياب، مرجع سابق، ص 91.

<sup>2</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، بحوث التسويق، مرجع سابق، ص. 300.

- ج- تجنب التحيز في طرح الأسئلة، وتجنب توجيه المستوجب إلى إجابة معينة؛  
 د- قدرة السؤال على تحقيق الهدف منه؛  
 هـ- امتلاك المستوجب للمعلومة اللازمة للإجابة.

- **تجميع البيانات** : بعد القيام بالمقابلات أو الاتصالات الهاتفية أو جمع الاستبيانات الموزعة، "يكون المستجوب قد حصل على كم معين من المعلومات الخام، والتي تحتاج إلى دراسة ومعالجة إحصائية من أجل استعمالها كمادة لاتخاذ القرار"<sup>1</sup>
- **تحليل البيانات وعرضها** : يتم تحليل البيانات انطلاقاً من طبيعة الإجابة، إن كانت كيفية فهي تحتاج إلى تحليل المضمون وفهم جيد للإجابة، أما إذا كانت الأجوبة كمية فتعتمد على الطرق الإحصائية باستخدام برامج متطورة مثل SPSS, EViews....

### المبحث الثالث : دراسة العلاقة ما بين جودة الخدمة ورضا العميل

أصبح الواقع الاقتصادي يفرض على المؤسسات إلزامية الارتقاء بمستوى جودة خدماتها المقدمة، وخاصة تلك المؤسسات الطموحة التي تسعى للتميز والريادة والتي ترغب في الاستمرار والبقاء، فتطبيق الجودة في الخدمات سيسمح لها بنيل رضا عملائها والاحتفاظ بهم وكسب ولائهم، ومحاولة جذب عملاء جدد. وفي هذا الصدد سيتم دراسة العلاقة ما بين جودة الخدمة ورضا العميل.

#### المطلب الأول : علاقة جودة الخدمة برضا العميل

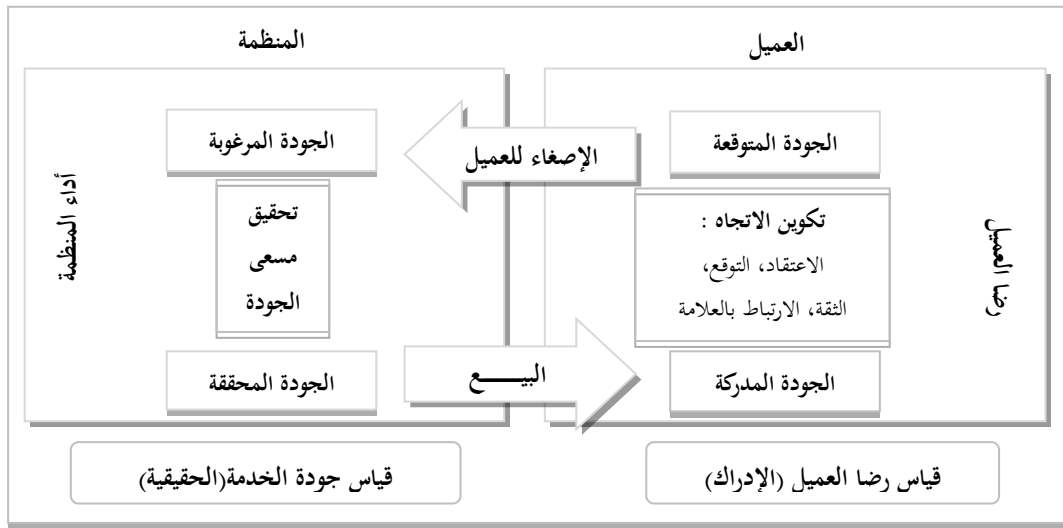
بالعودة لمختلف الدراسات المتخصصة في الخدمات والتسويق التي تناولت علاقة رضا العميل بجودة الخدمة، فإنه يلاحظ أن هذه العلاقة يسودها نوع من الغموض والالتباس، فبالرغم من اقتناع معظم الباحثين بوجودها إلا أنهم لم يصلوا إلى أرضية مشتركة تكون فيها رؤية واضحة ودقيقة حول ما إذا كان هذان المفهومان مترادفان أو مترابطان أو متداخلان، من هذا المنطلق سيتم إلقاء الضوء على أهم الآراء والأفكار التي تبناها الباحثون فيما يخص نوعية العلاقة بين المفهومين والتي جاءت على النحو التالي .:

<sup>1</sup> حاتم نجود، مرجع سابق، ص. 98.

أولا : بناءا على نوعية أبعاد القياس

يرى **Daniel Ray** أن الاختلاف ما بين جودة الخدمة ورضا العميل يكمن في نوعية أبعاد القياس، حيث قام بوضع نموذج يسمح بتوضيح المراحل التي تتبعها المؤسسة لقياس أداء جودة خدماتها من جهة، وقياس رضا عملائها من جهة أخرى، كما هو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم 05 : قياس الأداء وقياس الرضا



Source : Daniel Ray, **Mesurer et développer la satisfaction des clients**, 2eme tirage, édition d'organisation, paris, France, 2001, p. 36.

من خلال الشكل السابق يلاحظ أن هناك نوعين من أبعاد القياس<sup>1</sup>:

- الأبعاد الخاصة بالجودة الحقيقية : وهي الأبعاد التي تقيس الأداء الفعلي للمؤسسة ودرجة التوافق بين الجودة المحققة والجودة المرغوبة؛
- الأبعاد الخاصة برضا العميل : وهي الأبعاد التي تقيس رضا العميل وتأخذ بعين الاعتبار جميع العمليات من الإصغاء لحاجيات العميل إلى تقديم الخدمة الذي يركز على إدراك العميل.

ومن هذا المنطلق يلاحظ بأن هناك فرق ما بين هذان النوعان من الأبعاد<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> نور الدين بوحنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء : دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007، ص. 122.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

- أبعاد جودة الخدمة : تعتمد على أبعاد ومواصفات تضعها المؤسسة وتعبّر عن حقيقة ملموسة؛
- أبعاد رضا العميل : تعتمد على إدراكات العملاء وهي قاعدة حساسة يصعب لمسها.

بناءً على هذا الفرق الموجود بين نوعية أبعاد القياس يتضح تفسير التناقض المتكرر في نتائج دراسات قياس كل من جودة الخدمة ورضا العميل، فدراسات جودة الخدمة تهدف لقياس الفرق ما بين الجودة المرغوبة والجودة المحققة، في حين تهدف دراسات رضا العميل لقياس الفرق ما بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة، وبالتالي فمهما كانت أهمية الجودة المحققة بالنسبة للمؤسسة، إلا أن الجودة المدركة هي الأهم لكون العميل هو من سيقدر في النهاية مع من سيتعامل مع المؤسسة أو مع منافسيها.

### ثانياً : بناءً على تقييم العميل للخدمة

يرى **Bateson** في دراسته أن الاختلاف ما بين جودة الخدمة ورضا العميل يكون بناءً على كيفية تقييم العميل للخدمة في كل من جودة الخدمة والرضا العميل.

حيث ذكر أن "جودة الخدمة عبارة عن موقف يكونه العميل من خلال تقييمه لعرض الخدمة وهذا الموقف مبني غالباً على سلسلة من الخبرات التقييمية السابقة، في حين أن الرضا هو الناتج النهائي للتقييم الذي يجريه العميل لعملية تبادل معينة"<sup>1</sup>، وعليه فالجودة أقل ديناميكية من الرضا.

بافتراض أن عميل ما قام باقتناء خدمة من إحدى المؤسسات، فإن "مستوى الرضا المتحقق من عملية التبادل سيتحدد في ضوء مستوى توقعات العميل السابقة مع المؤسسة والناتج النهائي الفعلي للخدمة الحالية، فإذا كانت النتائج الفعلية للخدمة تفوق ما كان متوقعاً فإنه سيكون راضياً عن الخدمة وسعيداً بها، وإلا فسيكون غير راضٍ"<sup>2</sup>.

ويمكن لنفس العميل أن يحكم على "مستوى جودة نفس الخدمة ولكن بشكل شامل، وذلك من خلال قيامه بإجراء مقارنات مع مؤسسات أخرى ليقف على جودة الخدمة التي ينبغي للمؤسسة الأولى أن تقدمها للعميل، في هذه الحالة تعامل واحد لن يكون كافياً للحكم على جودة الخدمة"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 150.

<sup>2</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، تسويق الخدمات : مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، مرجع سابق، ص. 251.

<sup>3</sup> أحمد محمود الزامل، وآخرون، مرجع سابق، ص. 139.

ثالثا : بناءا على تعريف معنى التوقعات

كما يرى كل من **Berry Zeithaml and Parasuraman,1988** أن الاختلاف بين جودة الخدمة ورضا العميل يكمن في كيفية تعريف معنى التوقعات، فبالرغم من أن "رضا العميل ينتج عن المقارنة ما بين الأداء المتوقع للخدمة والأداء المدرك للخدمة، وجودة الخدمة تنتج من المقارنة ما بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من قبل العميل، إلا أن هذه التوقعات مختلفة في كلا المفهومين"<sup>1</sup>.

حيث يؤكد الباحثون أنه عند "قياس جودة الخدمة فان مستوى المقارنة يكون على أساس ما الذي ينبغي على العميل توقعه"<sup>2</sup>، بمعنى أن التوقعات هنا عبارة عن مجموع "الرغبات أو الأمنيات التي تتولد لدى العميل ويأمل توافرها في الخدمة المتحصل عليها"<sup>3</sup>.

بينما في "قياس رضا العميل يكون مستوى المقارنة على أساس ما قد يتوقعه العميل من الخدمة"<sup>4</sup>، بمعنى أن هذه التوقعات تشير "للتصورات والتنبؤات التي يعتقد العميل حصوله عليها بطلبه للخدمة"<sup>5</sup>.

ففي الحالة الأولى ما الذي ينبغي على العميل توقعه من الخدمة (الرغبات أو الأمنيات) فان التوقع هنا "لا يستند فقط على خبرة العميل السابقة المتعلقة بفروع هذه المؤسسة الذي سبق للعميل التعامل معها، وإنما يستند أيضا إلى أفضل ما تقدمه المؤسسات الأخرى الناشطة في نفس القطاع"<sup>6</sup>؛

أما في الحالة الثانية ما قد يتوقعه العميل من الخدمة (التصورات والتنبؤات) فان التوقع هنا "يستند إلى موقع المؤسسة المعنية والخبرة المتراكمة للعميل وتعاملاته مع فروع المؤسسة المختلفة، والتقييم هنا يتم على أساس ما تقدمه هذه المؤسسة من خدمات لعملائها"<sup>7</sup>.

<sup>1</sup> هدى جبلي، مرجع سابق، ص. 83.

<sup>2</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، تسويق الخدمات : مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، مرجع سابق، ص. 251.

<sup>3</sup> إسماعيل السيد، وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية : مصر، 1999، ص. 115.

<sup>4</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، مرجع سابق، ص. 251.

<sup>5</sup> السعدي رجال، وآخرون، مرجع سابق، ص. 3.

<sup>6</sup> أحمد محمود الزامل، وآخرون، مرجع سابق، ص. 140.

<sup>7</sup> المرجع نفسه.

### رابعاً : بناءاً على تحديد معنى الرضا

أما **Anderson**<sup>1</sup> فإنه يرى أن الاختلاف بين رضا العميل وجودة الخدمة يكون من خلال التفريق بين رضا العميل الناتج عن عملية تبادل معينة ورضا العميل الناتج عن سلسلة من التبادلات التراكمية، من جهة، وبين رضا العميل وجودة الخدمة المدركة من جهة أخرى.

إذ ذكر أن "رضا العميل المتحقق من عملية تبادل معينة يتحدد في ضوء مستوى توقعات العميل السابقة مع المؤسسة والناتج النهائي للخدمة العالية نسبياً، فإذا كانت النتائج الفعلية تفوق المتوقع فإنه سيكون راض عن الخدمة، وإلا فسيكون غير راض"<sup>2</sup>.

كما أقر أيضاً أن "مفهوم رضا العميل الناتج عن سلسلة من التبادلات التراكمية يتحدد استناداً إلى إجمالي خبرة شراء واستهلاك خدمة عبر فترة زمنية وهو بعداً مهماً لتقييم الأداء الفعلي لمورد الخدمة في الماضي والحاضر والمستقبل، وإذا ما تم اعتبار أن جودة الخدمة المدركة الناتجة عن تقييم شامل لأداء كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة، فإنه يجب الإقرار بوجود اختلاف بين الرضا الناتج عن سلسلة من التبادلات التراكمية وجودة الخدمة المدركة"<sup>3</sup>، وذلك للأسباب التالية:<sup>4</sup>

- يعتمد رضا العميل على قيمة، عندما تكون القيمة مركبة من السعر والجودة وعليه فإن الرضا هو الذي يعتمد على السعر وليست الجودة؛
- يحتاج تحديد رضا العميل إلى خبرة مع الخدمة، بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية؛
- يستند الرضا على الخبرات السابقة بينما ترتبط جودة الخدمة بالإدراكات الحالية.

### المطلب الثاني : أسبقية جودة الخدمة ورضا العميل

يرى الباحثون أن جودة الخدمة ورضا العميل هما شيئين مختلفين وهذا بناءاً على نقاط الاختلاف التي تم ذكرها في المطلب السابق، إلا أنهم لم يتفقوا حول ما إذا كانت الأسبقية للرضا أم لجودة الخدمة.

<sup>1</sup> Anderson Wallim, (dis) satisfaction with public services : The case of public transportation, **the journal of services marketing**, vol 9, (5), 1995.

<sup>2</sup> تيسير العفيشات العجارمة، مرجع سابق، ص. 294.

<sup>3</sup> يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، مرجع سابق، ص. 242.

<sup>4</sup> ناجي معلا، مرجع سابق، ص. 200.

### أولا : الأسبقية لرضا العميل

يرى كل من Taylor and Cronin, 1992 أن رضا العميل يتصدر جودة الخدمة، وأن "نوايا الشراء لدى العميل ترتبط بمستوى الرضا قياسا إلى إدراكات جودة الخدمة، وعليه فإن المؤسسة مطالبة بأن تبذل جهودا أكبر واهتمام أكثر تجاه عناصر الرضا الأخرى كالسعر ومدى توفير الخدمة بالمقارنة مع الجودة العالية، أو بمعنى آخر أن لا تهتم المؤسسة بالجودة على حساب العناصر الأخرى المهمة"<sup>1</sup>.

كما يرى أيضا Oliver 1981 أن رضا العميل يتصدر جودة الخدمة، فبما أن "رضا العميل يتشكل من خلال الشعور الناتج لدى العميل من مقارنة الأداء الفعلي مع توقعاته بعد اقتنائه للخدمة، فإن الرضا يعد من أهم العناصر المشكلة للاتجاه وبالتالي يمكن اعتباره عاملا مؤثرا على تقييم العميل لمستوى جودة الخدمة وكذا على نواياه الشرائية وسلوكه الشرائي"<sup>2</sup>.

### ثانيا : الأسبقية لجودة الخدمة

إن العلاقة التي تقول بأن "الجودة تساوي الرضا خاطئة، والعلاقة الصحيحة هي أنّ الجودة تؤدي إلى الرضا، وهذا يعني أنّ الرضا دالة لمجموعة من المتغيرات من بينها الجودة والتوقعات، فالجودة المدركة لا تعتبر دائما مبررا لحالة الرضا فهناك العديد من حالات الرضا رغم انخفاض مستوى الجودة، وفي المقابل هناك حالات أخرى يكون فيها العميل غير راضي بالرغم من ارتفاع مستوى الجودة"<sup>3</sup>.

ومثال ذلك "وجود مسافر في وسيلة نقل تقدم خدمة في المستوى، وفي نفس الوقت هناك يوجد أشخاص يسبون له الإزعاج ، هذا الأمر سيولد لديه الشعور بعدم الرضاء المتمثل في الاستياء، الانزعاج وربما الغضب، مما سيقوده ربما إلى مقاطعة"<sup>4</sup> هذه الوسيلة بالرغم من ارتفاع مستوى جودة خدماتها.

<sup>1</sup> حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، تسويق الخدمات : مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، مرجع سابق، ص ص. 253-254.

<sup>2</sup> عائشة واله، مرجع سابق، ص. 123.

<sup>3</sup> حاتم نجود، مرجع سابق، ص. 71.

<sup>4</sup> المرجع نفسه.

### المطلب الثالث: أثر جودة الخدمة على رضا العميل

بالنظر إلى الوضع الراهن الذي تعيشه المؤسسات الخدمية وازدياد حدة المنافسة فيما بينها، أصبح على كل مؤسسة تسعى لتحقيق الاستمرارية وضمان البقاء في السوق أن تعتمد على مبدأ التميز والريادة في جودة الخدمة كأحد أهم المداخل الرئيسية لتحقيق رضا العميل، فالعميل يكون توقعاته تجاه الخدمة قبل اقتنائها والتي على أساسها يحكم على مستوى رضاه عن جودة الخدمة المقدمة، وذلك من خلال مقارنة مستوى الأداء الفعلي مع مستوى الأداء المتوقع أي مدى قدرة أداء أبعاد جودة الخدمة على إشباع الحاجيات المتوقعة وتحقيق رضا العميل، وقد اقترح **Berry Zeithaml and Parasuraman,1993** ثلاث مستويات من التوقعات يتم العميل بناء عليها بتقييم رضاه عن مستوى جودة الخدمة المقدمة:<sup>1</sup>

- **المستوى المرغوب** : ويتمثل في ذلك المستوى من الخدمة الذي يريد العميل الحصول عليه؛
- **المستوى المتوقع** : يتمثل في مستوى الخدمة الذي يعتقد العميل أنه من الأرجح حدوثه فعلا؛
- **المستوى الملائم** : فهو يمثل ذلك المستوى من الخدمة الذي يجده العميل مقبولا.

ومن هنا ظهرت فكرة المنطقة الوسطى والتي تعرف باسم نطاق التسامح أو منطقة التحمل التي يقصد بها "ذلك المدى من مستوى أداء الخدمة الذي يجده العميل مقبولا ومرضيا"<sup>2</sup>.

حيث أن هناك ثلاث حالات تنتج عن تقييم العميل لمستوى جودة الخدمة وذلك من خلال قيامه بمقارنة التوقعات السابقة عن الخدمة مع الأداء الفعلي:<sup>3</sup>

- إذا كان الأداء الفعلي للخدمة أقل من المستوى الملائم (أسفل منطقة التحمل) فإن مستوى جودة الخدمة منخفض، وبالتالي سيشعر العميل بالإحباط وعدم الرضا وتنخفض درجة ولائه ؛
- إذا كان مستوى الأداء الفعلي أكبر من المستوى المرغوب (أعلى منطقة التحمل) فإن مستوى جودة الخدمة مرتفع، وبالتالي سيشعر العميل بالسعادة والرضا وتزيد درجة ولائه للمؤسسة؛

<sup>1</sup> أدريان بالمر، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة بماء شاهين وآخرون، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2009، ص. 553.

<sup>2</sup> السعدي رجال، وآخرون، مرجع سابق، ص. 4.

<sup>3</sup> بالتصرف عن :

- المرجع نفسه.

- أدريان بالمر، مرجع سابق، ص. 553.



- أما إذا كان الأداء الفعلي أقل من المستوى المرغوب فإنه يمكن للعميل قبوله طالما أنه أعلى من **المستوى المتوقع** الذي يستند على المستوى الملائم، وبعبارة أخرى فإن هناك منطقة وسطى من التسامح تجعل العميل راضي فبغض النظر عن مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بتوقعات العملاء اتجاه مستوى جودة الخدمة أم لا.

ومثال ذلك أنه إذا تم افتراض أن متن حافلة ما يريد الوصول إلى وجهته في مدة لا تتجاوز 10 دقائق وهذا ما يدعى **بمستوى الخدمة المرغوبة**، لكن وفقا لتجربته وخبرته مع هذا النوع من وسائل النقل، ومع الآخذ بعين الاعتبار عوامل أخرى كالازدحام المروري الذي تعاني منه المدينة، والوقت الذي استقل فيه الحافلة المعروف بوقت الذروة، فهو مستعد أن يتحمل إلى غاية 30 دقيقة للوصول إلى المحطة التي سينزل بها وهو ما يعرف **بالمستوى الملائم للخدمة**، وبالتالي فهناك ثلاث حالات ستحدد درجة رضا المستعمل وذلك بمقارنة مستوى الأداء الفعلي مع مستوى الأداء المتوقع. أي مدى قدرة أداء مؤشرات جودة الخدمة النقل الجماعي على إشباع الحاجيات المتوقعة للمتنقل وتحقيق رضاه :

- إذا استغرق الأداء الفعلي للخدمة وقتا ما بين 10 إلى 30 دقيقة والتي تعبر عن منطقة التسامح فإن المتنقل يكون راضيا عن الخدمة؛
- إذا طالت المدة عن 30 دقيقة فإن المتنقل سيشعر بالقلق وعدم الرضا عن الخدمة المقدمة لأنها أخذت منه وقتا أكبر مما اعتبره الحد الملائم؛
- أما الاحتمال الأخير وهو أن تستغرق مدة الوصول للمحطة أقل من 10 دقائق فإن المتنقل هنا يكون راضي جدا عن الخدمة المقدمة.

تختلف منطقة التحمل من عميل (متنقل) لآخر، كما قد تختلف باختلاف البعد المستخدم لمعرفة وجهة نظر العميل حول جودة الخدمة المقدمة مثل الجوانب الملموسة، الاستجابة، الأمان فكلما زادت أهمية البعد كلما قلت منطقة التحمل والذي يعني الاستعداد المحدود لدى العميل للتنازل عن الأبعاد الخاصة بالجودة المرغوبة، وقد تم التوصل لتحديد مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي الأكثر ملائمة لمعرفة وجهة نظر المستعملين حول مستوى جودة الخدمة التي حددتها الجمعية الفرنسية للمعيارية (AFNOR) بالتعاون مع المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه بباريس (INRETS) والتي تتمثل في عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومة، المدة، الاهتمام بالعميل، الراحة، الأمن، والأثر البيئي.

مما سبق يلاحظ أنه ليس هناك اتفاق ما بين الباحثين والمتخصصين حول أسبقية جودة الخدمة أم رضا العميل، لكن الرأي المرجح والأقرب للمنطق هو أن جودة الخدمة لها الأسبقية على رضا العميل وذلك لأن رضا العميل يتحدد من خلال مقارنة توقعاته مع الأداء الفعلي للخدمة، فإذا ما تفوق الأداء الفعلي على الأداء المتوقع فانه سيؤدي إلى مستوى رضا عال عن الخدمة، في حين أنه إذا ما تفوق الأداء المتوقع على الأداء الفعلي فانه سيؤدي إلى عدم رضا العميل عن الخدمة، بمعنى أن درجة الرضا تتحدد وفق مستوى جودة الخدمة المدركة من قبل العميل (الأداء الفعلي) ومدى قدرتها على إشباع رغباته واحتياجاته المتوقعة.

وبالتالي فان ارتفاع مستوى جودة الخدمة يعتبر من مقدمات تحقيق رضا العميل في معظم الأحيان إلا في حالة وجود عناصر تشويش، فهذه الأهمية تدفع بالمؤسسة إلى التركيز على تحسين جودة خدماتها من أجل إرضاء عملائها والمحافظة عليهم وجذب عملاء جدد\*.

وإجمالاً يمكن القول أن الرضا يتأثر بدرجة كبيرة بمستوى جودة الخدمة، فعندما يدرك العملاء جودة الخدمة التي تلبى احتياجاتهم وتشبع رغباتهم يتولد لديهم شعور بالرضا عن الخدمة وبالتالي يلتزمون بعلاقتهم مع هذه المؤسسة ويتشكل لديهم الولاء، مما يعزز مكانتها في السوق ويحقق لها الاستمرارية والبقاء.

\* يقول أحد الحكماء في مقولة شهيرة حول الرضا أن إرضاء الناس غاية لا تدرك، والسبب في ذلك يعود إلى تباين طبائع وسلوكيات ومزاج العملاء، فضلاً عن اختلاف احتياجاتهم ورغباتهم وميولهم، فقد يقوم مقدم الخدمة مثلاً بتقديم خدمة لعميلين مختلفين وفي نفس الزمان والمكان وبنفس طريقة التعامل ونفس مستوى الجودة المقدمة من حيث الأبعاد والمواصفات، إلا أنك إذا سألتهم عن مستوى رضاهم بعد اقتناء الخدمة فقد تجد اختلاف في إجاباتهم، فأحدهم يكون راضي لأنه تحقق لديه ذلك الإشباع الذي كان يبحث عنه، في حين أن الآخر قد يكون غير راضي لأنه لم يتحقق لديه إشباع لاحتياجاته المتوقعة. وبالتالي سيكون من واجب مقدم الخدمة أن يستخدم طرق وأساليب مختلفة تنسجم مع شخصية وطباع وميول وحاجيات العميل لتشعره بالرضا عن الخدمة المقدمة.

## خلاصة الفصل :

لقد تم التعرف على أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل، إذ أن مستوى جودة الخدمة هو الذي يولد شعور الرضا عن الخدمة المدركة لدى العميل. تم ذلك من خلال تحديد أهم المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ورضا العميل مع ذكر أبعاد ومحددات كل منهما، كما تم أيضا تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين، فبالرغم من كون كلاهما يقاس بمطابقة التوقعات مع الإدراكات إلا أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول العلاقة الترابطية التي تجمعهما، حيث تعددت الأفكار والآراء حول كيفية التمييز بين هذين المفهومين وذلك من خلال وجهات نظر مختلفة أبرزها: كيفية تقييم الخدمة، معنى التوقعات، تحديد معنى الرضا ونوعية أبعاد القياس. أخيرا تم إلقاء الضوء على أثر جودة الخدمة على رضا العميل من خلال تطبيق فكرة مجال التسامح التي تعبر عن ذلك المدى من مستوى أداء الخدمة الذي يجده العميل مقبولا ومرضيا، والذي يعتمد أساسا على تحديد الفرق بين ثلاث مستويات من التوقعات يتم العميل بناءا عليها بتقييم رضاه عن جودة الخدمة المقدمة.

خلاصة القول أن جودة الخدمة هي السر في بقاء المؤسسة الخدمية أو زوالها، ذلك لأن الحكم على جودة الخدمة يقرره العميل. فإذا كانت جودة الخدمة المدركة تساوي أو تفوق توقعاته فإنه سيكون راضي وسيكرر اقتناء الخدمة، أما إذا كانت عكس ذلك فإنه سينقطع عن اقتنائها. وعلى المؤسسة الخدمية اليوم إذا ما أرادت الاستمرار في نشاطها أن تلبي احتياجات العملاء وتقابل توقعاتهم بدرجة عالية من الجودة، كما يجدر بها أن تحسن من طرق الاستماع إلى العملاء لاكتشاف نقاط الضعف وإصلاحها.

---

---

الفصل الثالث :

الجودة في خدمات

النقل الحضري

الجماعي

### تمهيد :

يلعب النقل دورا ايجابيا وفعال في التنمية الاقتصادية المحلية منها والوطنية، فهو من أحد أهم الجوانب الرئيسية المساهمة في تطوير وترقية نمط حياة الأفراد، كما أنه يعتبر من المتطلبات الأساسية لكل مجتمع فهو ضرورة اجتماعية تفرضها ظروف الحياة اليومية للأفراد.

إذ أن تطور النقل خلال العقود الثلاثة الماضية، وتنامي أنشطته وتعدد أنماطه خاصة في الوسط الحضري نجم عنه العديد من الايجابيات بالنسبة للفرد والمجتمع، لكنه ألحق ضررا ومشاكل بالغة الأثر على نوعية الحياة الحضرية فهو على سبيل المثال يمثل تكاليف باهظة سواءا بالنسبة للدولة والفرد والمجتمع بصفة عامة، إضافة إلى القلق والتوتر وأعراض الضغط الدموي والضوضاء والأصوات المزعجة للمحركات والمركبات والمنبهات، وكذا ضياع الوقت وحوادث المرور التي تحصد آلاف الأرواح سنويا، بالإضافة إلى الآثار السلبية على البيئة الحضرية كانبعاث الغازات السامة التي تساهم في إفساد نوعية الهواء المحلي والتغيير المحتمل للمناخ وهطول الأمطار الحامضية والزيادة في درجة تلوث المياه والترية، كما أن زيادة الاعتماد على وسائل النقل الغير نظيفة والقديمة يرفع من تكاليف النقل واستهلاك الموارد الطاقوية.

سيتم التطرق إلى مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالنقل الحضري والتنقلات الحضرية والنقل المستدام، مشاكله وتحدياته، إضافة إلى إجراءات تطوير النقل للوصول إلى نقل حضري مستدام، وأخيرا جودة خدمة النقل الجماعي.

## المبحث الأول : النقل الحضري والتنقلات الحضرية

بالرغم من مختلف المزايا التي تتميز بها المدينة وتوافرها على مختلف المرافق الضرورية لحياة الأفراد، إلا أن هناك عدة مشاكل يواجهها الأفراد داخل الأوساط الحضرية؛ من بينها كيفية تنقلهم لإشباع مختلف احتياجاتهم، وكذا الوسيلة التي سيستعملونها في تلك التنقلات. فمن المعروف أن وسائل النقل المستعملة للتنقلات الحضرية عديدة ومتنوعة من بينها الحافلة، السيارة الشخصية، الترامواي، ميترو الأنفاق...، إلا أن أكثرها استعمالا هي الحافلة وذلك لكونها اقتصادية، كما أن خطوطها تغطي معظم المناطق الحضرية.

### المطلب الأول : المحيط الحضري

يحمل المحيط الحضري معنا إداريا يختلف بسبب الحدود الإدارية لمجال الدراسة، و"يحدد مجال المحيط الحضري رئيس المجلس الشعبي البلدي إذا كان محصورا في الحدود الإقليمية للبلدية المعنية، والوالي إذا كان يشمل على تراب عدة بلديات متجاورة من نفس الولاية، أما إذا كان المحيط الحضري يحتوي على أماكن لبلديات متجاورة تنتمي لعدة ولايات فتحدد تبعا للولاية المعنيين والوزير المكلف بالنقل والوزير المكلف بالجماعات المحلية والوزير المكلف بالسكن والعمران"<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : النقل الحضري

أولت الدراسات والأبحاث المتخصصة في مجال النقل اهتماما كبيرا بموضوع النقل الحضري، حيث تعددت التعاريف بتعدد وجهات النظر المختلفة، وفيما يلي سيتم عرض أهمها :

- عرف النقل الحضري بأنه "نشاط خدمي ينتج منفعة زمانية ومكانية، بواسطة شخص طبيعي أو معنوي يضمن التحول الفيزيائي للأشخاص في مجال المحيط الحضري على متن مركبة معدة لهذا الغرض ولمسافة مقبولة نسبيا"<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 17/88، مرجع سابق، ص 785.

\* لمزيد من المعلومات أنظر :

- مارك كوت، الجزائر بالمجال المقلوب، ترجمة : خلف الله بوجعة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2010.

<sup>2</sup> سليم بوقنة، وآخرون، الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، استعمال الأساليب الكمية في دراسة سلوك المستهلك نحو خدمات النقل الحضري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، جانفي 2009، ص. 3.

- وعرف بأنه "خدمة تقوم بالربط بين مختلف نقاط التجمع الحضري، تخص تنقل الأفراد والسلع في الوسط الحضري وفقا لمخطط نقل يغطي الاحتياجات وتحقق التكامل والانسجام، حيث يهدف لإعطاء ديناميكية للحياة في الوسط الحضري، وضمان التنقلات للمستعملين"<sup>1</sup> في ظل شروط اقتصادية ملائمة وبطريقة مريحة وفي ظروف أمنية جيدة؛
- كما عرف أنه "مجموعة التقنيات المستعملة والهياكل القاعدية والوسائل التي تهدف مجتمعة إلى تنظيم تنقلات الأفراد والسلع في الوسط الحضري في ظروف مثلى من وقت وتكلفة وراحة وأمن"<sup>2</sup>؛
- كما عرف أيضا بأنه النقل الذي يعالج كل من "النقل الفردي باستعمال السيارة الشخصية أو الدراجة الهوائية، وكذا النقل الجماعي الذي يتم بواسطة الحافلة، القطار الحضري، المترو... الخ، فهو يضم جميع وسائل النقل التي تتلاءم مع خصائص الوسط الحضري كالكتافة السكانية وتواجد الأنشطة الاقتصادية الرئيسية التي تجعل من هذا الأخير مكانا لجذب الحركة، مما يتطلب تنظيما جيدا لحركة الأفراد والبضائع داخل الوسط الحضري"<sup>3</sup>.

من خلال جملة هذه التعاريف يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي للنقل الحضري :

نشاط اقتصادي خدمي يربط بين مختلف التجمعات الحضرية، يخص تنظيم تنقلات الأفراد والبضائع التي تتم بواسطة وسائل النقل الفردية والجماعية والتي تتلاءم مع خصائص الوسط الحضري، يهدف إلى إعطاء استمرارية للحياة في المدينة عن طريق القيام بعمليات النقل اللازمة لتلبية حاجيات المستعملين وإشباع رغباتهم، وذلك في ظل ظروف اقتصادية واجتماعية مثلى من تكلفة ووقت وانتظام وراحة وأمن.

<sup>1</sup> سناء رواجي، النمو الحضري وعلاقتها بمشكلات النقل الحضري، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع والديمقراطية، تخصص علم الاجتماع الحضري، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2009، ص. 64.

<sup>2</sup> خلف الله بوجعة، المدينة وتسيير النقل الحضري : حالة مدينة المسيلة، ص 330، بحث منشور على الرابط التالي : <http://www.omranet.com/vb/showthread.php?t=837>

<sup>3</sup> شاكر بلخضر، مشروع القطار الحضري لمدينة باتنة : دراسة استشرافية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2011، ص. 14.

## المطلب الثالث : التنقلات الحضرية

شهد العالم تزايداً سكانياً مذهلاً وصاحبه ذلك تطور متسارع للمدن وامتداد في مجالها الجغرافي، مما جعل أماكن الإقامة والعمل، المراكز التجارية ومراكز الترفيه تتباعد عن مراكز المدن، وبالتالي تعددت تنقلات الأفراد في الوسط الحضري وزادت مسافاتها وتنوعت أغراضها، وفيما يلي سيتم التطرق إلى تعريف هذه التنقلات الحضرية، أغراضها وكذا أنماطها.

### أولاً : تعريف التنقلات الحضرية

تظهر أهمية التنقلات الحضرية من خلال تعدد النشاطات التي يقوم بها الفرد لتلبية مختلف احتياجاته اليومية من جهة، وتباعد المناطق المقصودة من جهة أخرى، ولمعرفة المقصود بالتنقلات الحضرية سيتم إلقاء الضوء على بعض التعاريف المختلفة لها فيما يلي :

- عرفت **المديرية العامة الفرنسية للطرق** التنقلات الحضرية بأنها: "إمكانية الوصول التي تتحدد بكمية المنافع والاستخدامات، مع الأخذ بعين الاعتبار مستوى عرض النقل لإقامة أسس في تعبيد الطرق للاستجابة لمختلف التنقلات الحضرية بكل جاذبية لمكان الوصول الممكن"<sup>1</sup>؛
- وعرفت على أنها "مجموعة هذه التنقلات في المحيط الحضري، كما تعرف هذه الأخيرة بمجموعة من الخصائص المتمثلة في : وسيلة الحركة المستعملة، نقطة انطلاق الحركة، مسافة الحركة، وقتها وسببها"<sup>2</sup>. وقد تتم اعتماداً على عدة وسائل في آن واحد كالمشي على الأقدام لمحطة النقل ثم التنقل بواسطة السيارة أو الحافلة وهكذا. عموماً فالحركة الحضرية مرتبطة بالحركة الاقتصادية والاجتماعية لكل منطقة\*\*.

<sup>1</sup>Mamae Idi Ali, **Problème de l'accessibilité urbaine dans les pays du sahel : Etat de la mobilité urbaine à Niamey**, Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme d'inspecteur principal des transports terrestres, Ecole National d'application des Techniques des Transports Terrestres, 2010, p. 22.

<sup>2</sup> Pierre Merlin, **Géographie économique et planification des transports**, PUF fondamental, France, 1991, p 84.

\*\*لمزيد من المعلومات أنظر :

- أحمد كمال عفيفي، أنماط التخطيط العمراني وعلاقتها بالمخالفات المرورية - استعمالات الأراضي وأثرها على المخالفات المرورية، الطبعة الأولى، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2008.



- وعرفت أيضا بأنها "عبارة عن حركة الأفراد في الوسط الحضري لمختلف الأسباب، والتي تسمح لهؤلاء الأفراد بتلبية احتياجاتهم المختلفة، متضمنة في ذلك نقطة انطلاق الحركة، وقتها، والوسيلة المتخذة لذلك"<sup>1</sup>؛
- كما عرفت بأنها "ذلك الاندماج الذي يكون فيها الفرد الساكن في الوسط الحضري كمجاور عندما يكون في المسكن أو العمل، أو كمستعمل نشيط عندما يكون راجلا أو دراجا أو سائقا، أو كمستعمل عندما يكون مرافقا لسائق سيارة فردية، أو يكون مستعملا للنقل العمومي"<sup>2</sup>.

من خلال هذه التعاريف يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي للتنقلات الحضرية :

هي تنقلات الأفراد في الوسط الحضري المنتظمة منها والغير منتظمة، والتي تسمح لهم بتلبية حاجات ودوافع التنقل والمرتبطة بوسيلة النقل المستخدمة في ذلك، الغرض من التنقل، نقطة الانطلاق ووقت هذه التنقلات، وكذا تأثيراتها على المحيط الحضري من الناحية الاقتصادية، الاجتماعية والبيئية. وتعتبر الطرق أحد أهم العناصر في تسهيل هذه التنقلات التي تعتمد أساسا على التجمعات والمراكز التجارية والخدمية والسياحية.

### ثانيا : أغراض التنقلات الحضرية

تعدد أغراض التنقلات الحضرية إلى الحاجات اللامتناهية للأفراد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، لاسيما المرتبطة بأنشطة يجب القيام بها؛ كالتنقل الإجباري المتعلق بنشاطات مبرمجة مثل التنقل من المنزل إلى العمل، والتنقل الاختياري المتعلق بأوقات الفراغ، إذ يمكن تقسيم أغراض تنقلات الأفراد إلى خمسة أقسام على النحو التالي :<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سليم بوقنة، النقل والتنمية المستدامة : حالة النقل الحضري بمدينة باتنة ، مرجع سابق، ص. 72.

<sup>2</sup> توفيق بالحارث، مساهمة النقل الجماعي في حل مشاكل المدن العربية، المدرسة الوطنية للهندسة المعمارية والتعمير، جامعة قرطاج، نوفمبر، تونس،

ص. 7، بحث منشور على الرابط التالي : [www.kau.edu.sa/Files/0000714/Files/28657\\_tawfeq.pdf](http://www.kau.edu.sa/Files/0000714/Files/28657_tawfeq.pdf)

<sup>3</sup> Jean-Paul Rodrigue, et autres, **The Geography of Transport systems**, 1<sup>st</sup> Edition, Edition published in the Taylor & Francis e-Library, Abingdon- Oxon, 2006, p. 190.

### 1. التنقلات الدورية

تتميز بأنها تنقلات إجبارية، يندرج عنها انتقال المستعمل بين مقر إقامته وعمله، وهذه التنقلات تتمتع بدرجة عالية من الدورية نظرا لتكررها المنتظم الذي يتم بشكل يومي تقريبا، مما يسهل التنبؤ بها؛

### 2. التنقلات المهنية

هي تنقلات مرتبطة بأنشطة الأفراد المهنية والوظيفية كالا اجتماعات والمقابلات وخدمة العملاء...، والتي تحدث عادة أثناء ساعات العمل؛

### 3. التنقلات الشخصية

هي تنقلات اختيارية أو طوعية، ترتبط عادة بموقع النشاطات التجارية ومراكز الجذب المتخصصة، يقوم بها الفرد بغرض التسوق والترفيه للحصول على السلع والخدمات؛

### 4. التنقلات السياحية

هي التنقلات التي تكون عادة في المدن السياحية التي تتميز بمعالم تاريخية، حيث ينتج عنها تفاعل بين المعالم والمرافق الترفيهية المختلفة كالفنادق والمطاعم، هذه التنقلات عادة ما تكون موسمية وخلال أوقات معينة من السنة كالا احتفالات والمهرجانات والألعاب الرياضية؛

### 5. التنقلات الاقتصادية

تتمثل في تنقلات التموين والتوزيع، وهذه التنقلات تخص نظام نقل البضائع الذي يهدف لتلبية متطلبات الإنتاج والاستهلاك، وبالتالي تكون هذه التنقلات مرتبطة بمراكز التوزيع وأماكن البيع.

## ثالثا : أنماط التنقلات الحضرية

يعرف نمط النقل بأنه تقنية الدفع المستخدمة لتسيير مركبة بالنسبة لهيكل قاعدي، وتعتبر الوسيلة التي تستعمل للتنقل وتسهيله نمطا، حيث تكون أنماط النقل إما فردية أو جماعية، خاصة أو عمومية.

حيث تتميز الأوساط الحضرية للدول المتطورة بتنوع أنماط التنقلات الحضرية، إذ أن هذه الأنماط تختلف باختلاف حجم قدرتها على نقل الأفراد وحجم مركباتها وأبعادها وسرعاتها وتواترها وسرعتها التجارية والتلوث الصادر عنها ونوع المحرك والوقود المستعمل والبنية التحتية المطلوبة فهناك أنماط يمكن أن تسير على ممرات شبه مخصصة، وأخرى تتطلب ممرات مخصصة لها حصرياً.

### 1. التنقل مشياً على الأقدام

يعد المشي على الأقدام بمثابة وسيلة تنقل تشكل تحدياً كبيراً للاستدامة فهو "أسلوب تنقل طبيعي يسمح بالحفاظ على التوازن والدفع الدائم، يكمن في وضع قدم أمام أخرى بالتناوب وبشكل متكرر للوصول للوجهة المقصودة"<sup>1</sup>. كما أنه يعتبر كواحدة من وسائل النقل في الوسط الحضري "والتي تدعى بالعبء والمتعبة والنشطة مقارنة بوسائل النقل الأخرى ذات المحرك، إذ يعد هذا النمط المرحلة الأولى والأخيرة من الرحلة سواء بالمشي لمكان وقوف السيارات أو للذهاب لمحطة الحافلات وغيرها"<sup>2</sup>؛

### 2. التنقل بالسيارة

تعد السيارة رمزاً للرفاهية والمكانة الاجتماعية، فهي تتمتع بمجموعة من المزايا بالمقارنة مع أنماط التنقلات الحضرية الأخرى؛ إذ أنها "تتيح نوع من الخصوصية سواء كان ذلك للفرد أو مجموعة من الأفراد أو حتى عند نقل بعض المعدات والمستلزمات"<sup>3</sup>، كما أنه "يمكن استخدامها في المسافات القصيرة والطويلة على حد سواء، وفي مختلف الأماكن والاتجاهات حتى المناطق النائية والوعرة والصحاري، وذلك نتيجة لعدم تقيدها بخطوط محددة أو مواعيد منتظمة"<sup>4</sup>. وبالرغم من أن التنقل بالسيارة له كل هذه الإيجابيات إلا أنه يتسبب في عدة المشاكل في الوسط الحضري منها الضجيج، الازدحام والحوادث المرورية، التلوث بأنواعه، وغيرها من المشاكل التي سنتطرق لها في المبحث اللاحق؛

<sup>1</sup> David Gasq, et al, **Physiologie, Méthodes D'Exploitation et Troubles de la Marche**, Disponible sur: [http://www.medicine.ups-tlse.fr/pcem2/physiologie/doc/Physiologie & MethodesExplo Marche\\_P2R.pdf](http://www.medicine.ups-tlse.fr/pcem2/physiologie/doc/Physiologie & MethodesExplo Marche_P2R.pdf), vue le : 17/09/2015 à 14h 30.

<sup>2</sup> Disponible sur: <http://www.transport-intelligent.net/champs-des-sti/modes-doux-transports-partages-et/>, vue le: 17/09/2015 à 19h22.

<sup>3</sup> محمد بوقلعة، مرجع سابق، ص. 27.

<sup>4</sup> شريف محمد ماهر، تخطيط النقل وسياسته : الفعاليات وعوامل الجدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص. 80.

### 3. التنقل بالحافلة

تعد الحافلة وسيلة نقل جماعي مرنة لا تتطلب الكثير من البنى التحتية، كما أنها "تتطلب قدرة عادية لمن يقوم بتشغيلها إذ يمكن تشغيل كل واحدة منها على حدى من دون الربط التكنولوجي مع غيرها من الحافلات، فهي تتمتع بقابلية العمل كشبكة نقل جماعي لأي مدينة، وهي قابلة أيضا لنقل عدد كبير من المستعملين ولعدد كبير من الرحلات، ولكن طاقتها محدودة نسبيا مقارنة بوسائل النقل الأخرى"<sup>1</sup>. وهذا النمط من أنماط التنقلات الحضرية شائع على نطاق واسع في بلدان العالم المختلفة وله عدة أصناف مختلفة : الحافلة العادية، المتفصلة، الكهربائية والحافلة السريعة BHNS\* .

فبالنظر إلى العلاقة المباشرة بين هذا النمط ومستعمليه لا بد من توضيح بعض الأمور :<sup>2</sup>

#### • أوضاع الدخول والخروج من الحافلة والراحة التي تم تحسينها بشكل ملحوظ من خلال :

- إضافة الأبواب وزيادة عرضها؛
- التخفيض من علو العتبات إلى غاية 30 سم من الممشى، بحيث يسهل الصعود للحافلة وخاصة لكبار السن والصغار وذوي الحركة المحدودة؛
- إنشاء أرضيات منخفضة ومريحة؛
- اعتماد مقاعد مريحة.

#### • الطاقة الاستيعابية : بالرغم من أن الحافلة العادية تختلف بتصميمها حسب موطن صنعها، إلا

أن هناك أبعاد نظامية لها تحددها الدول في مدنها، ففي بريطانيا مثلا يحدد الطول الأعظم للحافلة بـ 12 مترا والعرض الأعظم لها بـ 2.5 م.

وللطاقة الاستيعابية للحافلة علاقة بأبعادها إذ أن:

<sup>1</sup> ريتا فاضل، تطبيق مبادئ التنمية المستدامة في تطوير النقل الجماعي ضمن المدن، مذكرة ماجستير في الهندسة المدنية، تخصص هندسة النقل والمواصلات، جامعة دمشق، سوريا، 2012، ص. 52.

\* **Bus à Haut Niveau de Service** بمعنى الحافلة ذات المستوى العالي من الخدمة : وهي حافلة تتميز بأن لها طريق خاص بها فقط وتكلفتها التأسيسية أقل مقارنة بالأنماط الأخرى كالقطار الحضري وقطار الأنفاق.

<sup>2</sup> طارق إبراهيم العاسمي، أنظمة النقل الجماعي في المدن السورية : نموذج مدينة دمشق ، أطروحة دكتوراه في الهندسة المدنية، تخصص هندسة النقل والمواصلات، جامعة دمشق، سوريا، 2011، ص. 44-45.

- 24.5 م<sup>2</sup> تستطيع إعطاء فراغ ل 62 راكب جالس و 140 راكب واقف (بمعنى 6 ركاب لكل متر مربع) إذ يصل عدد المستعملين في الحافلة الواحدة إلى 200 راكب؛
- الحافلة التي يبلغ طولها 10 إلى 12 مترا يصل عدد مقاعدها لحوالي 50 مقعداً؛
- الحافلة ذات الطابق المزدوج التي يبلغ طولها 10 أمتار وعدد مقاعده حوالي 75 مقعداً؛
- الحافلة المتمفصلة يبلغ طولها 16 مترا وتقدر طاقتها الاستيعابية 100 راكب بين الواقف والجالس.

#### 4. التنقل بالقطار الحضري

أصبح القطار الحضري أو الترامواي منتشراً في المدن المتوسطة الحجم وذلك بغية تأمين وسيلة نقل جماعي مريحة وذات مردودية جيدة، إذ "يتميز الترامواي بمرونته، ودخوله مع المركبات الأخرى في الحركة المرورية وخاصة عند التقاطعات، ومن ميزاته أيضاً إمكانية إضافة مركبات إلى المركبة الأساسية في حال الطلب الزائد على النقل بدون زيادة ملحوظة في تكلفة الرحلة، كما أنه يتميز بإمكانية المرور في الأماكن المخصصة للمشاة"<sup>1</sup>، فضلاً عن اعتباره "وسيلة نقل صديقة للبيئة"<sup>2</sup>، كما أنه يعتبر "وسيلة ملائمة للتنقل الجماعي حيث أن سرعته متوسطة، فهي تفوق سرعة الحافلة وتقل عن سرعة المترو، أما عن السلامة والأمان فهو يحتل المرتبة الثانية بعد هذا الأخير"<sup>3</sup>، ومن أهم مساوئه محدودية استطاعة تطويره وتحديد اتجاهات خدمته؛ ولهذا النوع من أنظمة النقل الجماعي المميزات التالية:<sup>4</sup>

- عربات مصممة حديثاً بأرضيات منخفضة، أبواب واسعة، تهوية وتكييف؛
- محطات آمنة وجميلة بمحيطها؛
- عدم إصدارها لغازات ملوثة للبيئة؛
- قدرتها على إعطاء معلومات دقيقة لمستعمليها عن مواعيد الانطلاق، الوصول...؛
- انخفاض تكلفتها وذلك نتيجة لزيادة استعمالها في السنوات الأخيرة وترشيد إنتاجها.

<sup>1</sup> ريتا فاضل، مرجع سابق، ص. 55.

<sup>2</sup> فوزي بودقة، منظومة النقل الحضري والتنمية العمرانية المستدامة، فرع التهيئة العمرانية بمخبر التهيئة القطرية، علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة القطرية، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، الجزائر، 2011، ص. 56. بحث منشور على الرابط التالي:

<http://www.abudhabienv.ae/permalink/4166.html>

<sup>3</sup> الهاشمي بوطالب، السلامة والأمان في النقل الجماعي، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2014، ص. 6.

<sup>4</sup> طارق إبراهيم العاسمي، مرجع سابق، ص. 51-52.

### 5. التنقل بمترو الأنفاق

مترو الأنفاق نمط من أنماط النقل الجماعي السريع، يتميز بطاقة استيعابية أكبر من القطار الحضري، ويعتبر الأكثر ملائمة للتخفيف من الاختناقات المرورية وتلبية الطلب على النقل في الأوساط الحضرية للمدن الكبيرة والمتوسطة "التي يزيد عدد سكانها عن مليون نسمة"<sup>1</sup>. كما أنه يعتبر "وسيلة نقل صديقة للبيئة لا تستهلك الكثير من الطاقة، كما يتميز كذلك بالدقة في المواعيد وسرعة انتقال عالية، فضلاً عن كونه أكثر أماناً من باقي وسائل النقل الأخرى"<sup>2</sup>. وخطوط المترو يمكن أن "تنشأ تحت سطح الأرض على أعماق مختلفة (قليلة، متوسطة، عميقة) أو على سطح الأرض بشكل منفصل ضمن ممرات خاصة بحيث تكون فوق سطح الأرض على أعمدة"<sup>3</sup>.

ولمترو الأنفاق خصائص عدة تميزه عن بقية أنظمة النقل الجماعي الأخرى منها:<sup>4</sup>

- قدرة استيعابية أكبر، فتصل القدرة الاستيعابية للمترو إلى 50 ألف راكب/الساعة/في الاتجاه الواحد، في حين القدرة الاستيعابية للترامواي تبلغ 23 ألف راكب/الساعة/في الاتجاه الواحد؛
- سرعة المترو داخل النفق تتراوح ما بين 70 و 100 كلم/ ساعة؛
- حماية البيئة من التلوث الناجم عن احتراق الوقود، واستهلاك منخفض للطاقة؛
- دقة في المواعيد وسرعة انتقال عالية، فقد تصل فترة التردد إلى 90 ثانية في فترة الذروة؛
- يستمد الطاقة الكهربائية من قضيب ثالث على مستوى السكة بدلاً من الأسلاك المعلقة؛
- التخفيف من الاختناقات المرورية؛
- أكثر أماناً من باقي أنماط النقل الجماعي الأخرى،
- البعد بين المواقف بالنسبة للمترو يتراوح ما بين 1000-1200 متر، أما بالنسبة للترامواي فهي ما بين 500-700 متر بين الموقف والآخر.

<sup>1</sup> إسلام محمود إبراهيم، هندسة النقل، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص. 237.

<sup>2</sup> خلف حسين علي الديلمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية : أسس معايير تقنيات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 444.

<sup>3</sup> إسلام محمود إبراهيم، مرجع سابق، ص. 237.

<sup>4</sup> بالتصرف عن :

- المرجع نفسه، ص. 238.

- طارق إبراهيم العاسمي، مرجع سابق، ص. 56.

## 6. التنقل بالدراجة الهوائية

يعد التنقل بالدراجة الهوائية أسرع من التنقل مشياً على الأقدام، فالاعتماد على الدراجة الهوائية كوسيلة غير مكلفة للمسافات القصيرة يساعد على حل مشاكل الازدحام المروري وكذا المحافظة على الصحة العامة للأفراد، غير أن "العائق الرئيسي لاستخدام هذه الوسيلة هو عدم وجود ممرات آمنة خاصة بالدراجات التي تتيح للراكب سهولة الوصول للمكان المقصود دون أن يتعرض للأخطار المرور في الشوارع التي تزدهم بالسيارات، ودون أن يعرض أرواح المشاة على الأرصفة إلى الخطر، وذلك فضلاً عن الظروف الجوية التي السيئة التي تعيق استعمال هذا النمط من النقل"<sup>1</sup>؛

## المطلب الرابع : النقل الحضري المستدام

يعتبر النقل المستدام الحل الأمثل للتخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن النقل فهو يأخذ بعين الاعتبار مبادئ التنمية المستدامة ويطبقها على قطاع النقل، وقد تعددت وتنوعت تعاريف النقل المستدام المقدمة من الهيئات الدولية، وسيتم عرض بعضها فيما يلي :

عرفت لجنة الاتحاد الأوروبي لوزارات النقل نظام النقل الحضري المستدام على أنه :<sup>2</sup>

- نظام يسمح بتحقيق التنقلات الأساسية ومتطلبات التنمية لكل من الأفراد، والمؤسسات وكذا المجتمع في ظروف آمنة بشكل يتفق مع الصحة الشخصية والسلامة البيئية، كما أنه يوفر العدالة بين الأجيال المتعاقبة وفيما بينها؛
- النقل المستدام في المتناول من حيث التكلفة والقدرة على الاستغلال والفعالية، فهو يوفر خيارات أنماط النقل المختلفة، ويدعم التنافسية الاقتصادية إضافة إلى دعمه لموازنة التنمية بين المناطق؛
- النقل المستدام يحد من الانبعاثات ومن الهدر داخل المعمورة، فهو نظام يستخدم المصادر المتجددة في نفس المستوى أو أقل من مستوى إصدارها، كما أنه يستخدم المصادر النابضة بمستويات أدنى لما تتطلبه التنمية، مع حد الأثر من استعمال الأراضي وانتشار الضوضاء.

<sup>1</sup> ويليام وهاي، مرجع سابق، ص. 239.

<sup>2</sup> Rajat Rastogi, promotion of Non motorized Modes as a sustainable transportation option : policy and planning issues, **Current Science, Special Section : SUSTAINABLE TRANSPORT**, Roorkee, Vol 100,NO 9, India, May 2011, P 1340.

بينما وضع مجلس وزراء النقل في الاتحاد الأوروبي مفهوما أوضح للنقل المستدام في أبريل 2001، حيث يتماشى هذا المفهوم مع الذي طرح من طرف مشروع النقل المستدام البيئي في تورونتو بكندا، حيث يرى المجلس أن النقل المستدام هو نظام<sup>1</sup>:

- يسمح بتحقيق الأساسيات وتنمية احتياجات الأفراد والشركات والمجتمع لتحقيق السلامة بطريقة تتفق مع البشرية وصحة الأنظمة البيئية، وتكون عادلة بينها وبين الأجيال القادمة؛
- يكون بأسعار معقولة ويعمل بنزاهة وكفاءة، يقدم اختيارات لوسائل النقل ويدعم الاقتصاد التنافسي والتنمية المتوازنة للمناطق؛
- تكون فيه حدود الانبعاثات حسب قدرة الأرض على استيعابها، واستعمال الموارد المتجددة بأقل من معدلات تجدها واستعمال الموارد غير المتجددة بأقل من معدلات تنمية بدائلها المتجددة.

من خلال جملة هذه التعاريف يمكن تقديم تعريف إجرائي للنقل الحضري المستدام على أنه :

ذلك النقل الذي يقوم بتلبية احتياجات الجيل الحالي دون المساس باحتياجات الأجيال القادمة ويتم ذلك بطريقة آمنة (لا يهدد الصحة العامة والبيئة)، كما أنه يقلل من استعمال الموارد المتجددة، يقلل من استعمال الموارد الغير متجددة، يقلل من الانبعاثات والنفائات، يقلل من استعمالات الأراضي، يخفف من الضوضاء، كما أنه يتميز بتكلفة معقولة.

### المبحث الثاني : مشاكل النقل في الوسط الحضري

شهد العالم في الخمسين سنة الماضية تزايدا كبيرا في امتلاك السيارات الشخصية وذلك نظرا للمزايا المتعددة التي تقدمها للفرد، الأمر الذي تولد عنه اختناق في الحركة المرورية خاصة بالأوساط الحضرية، مما ساهم في ظهور مشاكل اقتصادية، اجتماعية وبيئية تحتاج لاهتمام ومعالجة سريعة نذكر أهمها فيما يلي:

<sup>1</sup> سليم بوقنة، النقل والتنمية المستدامة : حالة النقل الحضري بمدينة باتنة، مرجع سابق، ص. 161.



## المطلب الأول : الازدحام المروري

يعد الازدحام المروري من أبرز المشاكل التي تواجهها المدن، "وتنشأ هذه الظاهرة بسبب زيادة معدلات الطلب على استخدام وسائل النقل بمختلف أشكالها"<sup>1</sup> "والهياكل القاعدية اللازمة، غير أنه وفي كثير من الأحيان فان هذه الأخيرة لا تستطيع مواكبة النمو المتزايد لحركة الأفراد وتنقلاتهم"<sup>2</sup>. ويترتب على الازدحام المروري في الوسط الحضري العديد من المشاكل أهمها : بطء حركة المرور، المقابلات والمواعيد الهامة التي تخلف نتيجة طول مدة الرحلة، زيادة حدة الضجيج، زيادة استهلاك الطاقة، والتلوث المرئي والهوائي، كما أنه يؤثر على سلوك السائقين من خلال عدم تقيدهم بقوانين المرور كالتجاوز على اليمين، الصعود بالمركبة إلى أرصفة المشاة، السير بالاتجاه المعاكس لتجنب الازدحام مما يعرض الآخرين للخطر. بالإضافة إلى "محاولة بعضهم الهروب إلى المرور الجانبي من الأماكن العامة للمرور من التجمعات السكانية التي تعتبر أقل ازدحاما وهذا ما يزيد من زمن الحركة وما يتبعها من ضغط نفسي على المتنقلين"<sup>3</sup>، وبالتالي سيقبل من مستوى جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة.

## المطلب الثاني : غياب السلامة المرورية

وهي ما يعرف بحوادث المرور التي أصبحت تشكل هاجسا كبيرا لأفراد المجتمع، إذ أضحت واحدة من أهم المشاكل التي تستنزف الموارد المادية والطاقات البشرية وتستهدف المجتمعات في أهم مقوماته ألا وهو العنصر البشري، إضافة إلى ما تتكبدته من مشاكل اجتماعية ونفسية وخسائر مادية ضخمة، مما أصبح لزاما على الجهات المعنية العمل على إيجاد حلول ووضعها موضع التنفيذ للتقليل من هذه الحوادث أو على الأقل تقدير أسبابها والتخفيف من آثارها السلبية. حيث تشير الإحصائيات إلى أن "الطرق تحصد حوالي 1.3 مليون قتيل، وما بين 20 إلى 50 مليون جريح سنويا، حيث تقدر المؤسسة العالمية للصحة أنه وبمطلع سنة 2030 سيصل عدد القتلى بسبب الحوادث المرورية إلى ما يقارب 2.3 مليون"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> حاتم محمد الحاج، وآخرون، حاجة الإنسان العربي للنقل والاتصالات، الطبعة الأولى، دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر والمعهد العربي للتخطيط، دمشق، سوريا، 1990، ص. 48.

<sup>2</sup> عادل عبد الغني محبوب، وآخرون، الاقتصاد الحضري : نظرية وسياسة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 200.

<sup>3</sup> طارق ابراهيم العاسمي، مرجع سابق، ص. 29.

<sup>4</sup> Statistique mondiale en temps réel : <http://www.planetoscope.com/mortalite/1270-mortalite---morts-d-accidents-de-la-routedans-le-monde.html>

وفي إطار الحوادث المرورية فانه من الضروري دراسة وتحليل تأثيرات العناصر الطرقية المتمثلة في كل من العامل البشري، المركبة والطريق على السلامة المرورية بهدف رفع مستوى هذه الأخيرة التي تعد هدفا استراتيجيا لكافة الدول في مجال الصناعة الطرقية وتطويرها.

ولمعرفة مستوى السلامة يتم الاعتماد على المؤشرات الدولية لقياس خطورة حوادث المرور: <sup>1</sup> كمؤشر عدد المتوفين إلى عدد المصابين بسبب حوادث المرور، مؤشر عدد المصابين إلى عدد حوادث المرور، مؤشر عدد المتوفين إلى عدد حوادث المرور...، وتعد الأهم إذا ما قورنت بمثيلاتها في الدول المتقدمة.

### المطلب الثالث : التلوث بأنواعه

يتسبب قطاع النقل في التلوث البيئي أكثر من قطاع الصناعة وذلك راجع إلى عدد السيارات الكبير جدا والذي قد يتجاوز مئات الملايين، إذن فمشكلة النقل تكمن أساسا في كثرة استعمال السيارات الشخصية خاصة في الأوساط الحضرية، وعليه يقسم التلوث الناتج عن النقل إلى ثلاثة أقسام وهي:

#### أولا : التلوث الهوائي

يعد التلوث الهوائي أبرز صور التلوث البيئي، وهو ناتج من الانبعاثات الغازية التي تصدرها المركبات، حيث أثبتت الدراسات أن النقل مصدر رئيسي "لانبعاث غاز أول أكسيد الكربون بنسبة 70%، وانبعاث غاز أكسيد النيتروجين بنسبة 38.7%، وانبعاث الرصاص بنسبة 32.6%"<sup>2</sup>، هذه الغازات تشكل خطرا كبيرا على الفرد والبيئة معا، حيث يزداد تأثيرها مع زيادة نسبة تركيزها في الجو وارتفاع درجات الحرارة والرطوبة وقلة حركة الهواء. وقد حددت مؤسسة الصحة العالمية "النسب القصوى لكل نوع من أنواع الملوثات السابقة الذكر التي تنتشر في الهواء، ولكن بسبب الزيادة الكبيرة في حركة المرور أصبح من الصعب التقييد بهذه النسب حيث أن الواقع يتجاوزها بكثير"<sup>3</sup>. ومن هذا المنطلق تولدت الحاجة الملحة لإنقاذ البيئية والصحة والعمل لبناء مجتمع نظيف بأسرع وقت لتفادي الخطر المحدق بالبيئة والإنسان.

<sup>1</sup> عامر بن ناصر المطير، حوادث المرور في الوطن العربي : حجمها وتقدير تكاليفها الاقتصادية، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006، ص. 18.

<sup>2</sup> وانجر ترافيس، أنواع مصادر وتأثيرات التلوث البيئي : سياسات البيئة المستقبلية، ترجمة المركز الثقافي للتعريب والترجمة، دار الكتاب الحديث، 2008، القاهرة، مصر، ص. 138 .

<sup>3</sup> ريتا فاضل، مرجع سابق، ص ص. 16-19.

### ثانيا : التلوث السمعي

يعد التلوث السمعي (الضجيج) من بين أحد أبرز المشاكل التي يعاني منها الأفراد في المناطق الحضرية، إذ يعود السبب الرئيسي في ذلك إلى الأصوات العالية الصادرة عن "وسائل النقل التي تزدهم بها شوارع المدن، وكذا آلات التنبيه التي تصدر أصوات صاخبة ومزعجة"<sup>1</sup>، وعليه فالضجيج هو "مجموعة من الأصوات التي تحدث تأثيرا مضايقا للسمع ومثيرا للعصبية"<sup>2</sup>.

فقد ذكرت الأبحاث المنشورة على موقع وزارة التهيئة الإقليمية والبيئة الفرنسية أن "الصمت التام يكون عند حوالي 18 ديسيبل\*"، أما الراحة المقبولة فتكون عند حوالي 35 ديسيبل، ويبدأ تحسس الضجيج ما بين 60 و62 ديسيبل، والضجيج المرتفع يكون ابتداء من 75 ديسيبل حسب مدة التعرض له، إذ يصل الضجيج الناتج عن المترو إلى 90 ديسيبل وعن إقلاع الطائرة إلى 120 ديسيبل"<sup>3</sup>.

يزداد خطر الضجيج\*\* بزيادة مدة تعرض الفرد له، إذ ينتج عنه آثار غير مباشرة كمشاكل النوم، إفساد وقت الراحة، القلق والتوتر والاضطرابات النفسية، إضافة إلى أثره على أداء العمال والمستوى التعليمي، كما أنه قد يضعف السمع أو يصيب الفرد بالصمم إذا ما طالت مدة تعرضه له. فقد ذكرت دراسة كوهين وآخرون على مجمع سكني مرتفع في نيويورك له إطلالة على طريق سريع:<sup>4</sup> أن الأطفال القاطنين في الطوابق السفلى يتميزون بضعف سمع أكثر من القاطنين بالطوابق العليا، كما أن تأديتهم القرائية أضعف من الأطفال القاطنين في الطوابق العليا نتيجة تعرضهم للازدحام المروري.

<sup>1</sup> سعيد عبده، جغرافية النقل : مغزاها ومرماها، مكتبة لأنجلو، القاهرة، مصر، 2007، ص. 213.

<sup>2</sup> علي سالم احمدان الشواورة، جغرافية النقل وتطورها، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 379.

\*الديسيبل : هي وحدة قياس الضجيج للاطلاع أكثر فضلا أنظر الرابط : <http://www.animations.physics.unsw.edu.au/jw/db.html>

<sup>3</sup> Bilan de la qualité de l'air dans grandes agglomération (1991-2000), Version 2001. Disponible sur: <http://www.environnement.gov.fr/dossiers/air/bilans/010117-bilan-air-synthese-91-2000.html>

\*\* حسب منظمة الصحة العالمية يفترض أن لا تزيد شدة الضجيج في أماكن السكن إلى 40 ديسيبل، وفي أماكن العمل عن 60 ديسيبل.

<sup>4</sup> محمد أحمد عبد الهادي، التلوث الضوضائي وأثاره على صحة الفرد الصحية والجسمانية : دراسة مقارنة بين تعرض الضوضاء الصناعية وضجيج المدن المزدحمة، اترك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص. 48.

### ثالثا : التلوث المائي

ينتج التلوث المائي من اختلاط مياه الآبار، الأنهار، البحار والمياه الجوفية بعوادم وسائل النقل كالزيوت والوقود، فتتجر ترسبات هذه المواد الكيميائية الملوثة على الطرق والمطارات مع مياه الأمطار وتتسبب في تلوث المياه الجوفية والآبار، كما تتلوث البحار يعود للزيوت التي تفرزها السفن.

### المطلب الرابع : استهلاك الطاقة

تشير الدراسات والابحاث إلى أن معدل ارتفاع أسعار الوقود في الآونة الاخيرة يقترن "بتزايد استهلاك الطاقة الذي بلغ حوالي 2% سنويا، حيث تعود هذه الزيادة السريعة في الاستهلاك العالمي للطاقة إلى العديد من العوامل نذكر منها : زيادة عدد سكان العالم بشكل كبير، ارتفاع المستوى المعيشي وتطور البلدان، توفر التكنولوجيا الحديثة وازدياد الطلب العالمي عليها، بالإضافة إلى عدم وجود سياسات مدروسة لاستخدام الطاقة على صعيد الفرد والمؤسسات والدول"<sup>1</sup>.

مع كل هذه التطورات الاقتصادية الحاصلة في العالم يرتقب أن يزيد معدل النمو الحالي للاستهلاك الطاقوي بشكل أسرع حيث من المتوقع أن يبلغ استهلاك النفط ذروته خلال السنوات القادمة، مما سوف ينتج عنه ارتفاع كبير في أسعار الطاقة وعدم استقرار سياسي، فضلا عن التأثيرات السلبية للغازات الناتجة عن احتراق النفط وغيره من الوقود الأحفوري على النظام البيئي وصحة الإنسان .

وفي إطار التبعية للنفط "يستهلك قطاع النقل أكثر من 50% من الطاقة على المستوى العالمي، و67% على المستوى الأوروبي"<sup>2</sup>، وهذا بالرغم "من تطوير محركات السيارات وانخفاض استهلاكها للوقود، إذ يبقى استهلاك السيارات للوقود عال مقارنة بوسائل النقل الجماعي"<sup>3</sup>، فهذه التبعية الطاقوية أصبحت تهدد بنفاذ مورد طبيعي مهم، مما يحتم على الدول تخصيص ميزانيات ضخمة للبحث عن طاقات بديلة.

<sup>1</sup> ريتا فاضل، مرجع سابق، ص ص. 16-19.

<sup>2</sup> غنية بركات، قياس رضا مستعملي خدمات النقل العمومي الحضري الجماعي : دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عنابة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المؤسسات، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2010، ص. 59.

<sup>3</sup> طارق إبراهيم العاسمي، مرجع سابق، ص. 31.

### المطلب الخامس : استهلاك الحيز المكاني وتشويه المنظر العام

يعتبر استهلاك الحيز المكاني من بين الآثار البيئية للنقل المتعلقة بالمكان الذي تشغله وسائل النقل والهيكل القاعدية. فوسائل النقل عموماً تحتاج لحيز مكاني كبيراً يتمثل في المحطات والمواقف والمرائب للتوقف، كما أنها تحتاج أثناء السير لحيز مكاني أكبر يتمثل في الهياكل القاعدية كالطرق والسكك.

فبالنسبة لوسائل النقل وخاصة السيارة الشخصية تشغل حيزاً كبيراً سواء عند تحركها أو توقفها، حيث أنها لا تتحرك سوى 5% فقط من الوقت. وبالتالي فإن الوقوف هو الذي يستهلك المكان أكثر. أما الهياكل القاعدية من طرقات ومحطات، سكك حديدية ومرائب فزيادة على استهلاكها للمكان تتميز أيضاً بآثارها المهدم للبيئة فهي تعتبر تدخل غير محبب على المناظر الطبيعية وتشويه للمنظر العام، بالإضافة إلى آثار القطع المؤثرة على طريقة عيش الأفراد والحيوانات التي تفر من الأماكن التي تشق بها الطرق والسكك الحديدية.

وبالتأكيد على الوسط الحضري فالأماكن المخصصة للهياكل القاعدية للنقل كالمواقف والمرائب والمحطات كان يمكن أن تخصص للمساحات الخضراء والتجمعات السكنية والمرافق العمومية. حيث يلاحظ وجود تشويه في المنظر العام للمناطق الحضرية ونقص كبير في المساحات الخضراء، ويمكن اعتبارها بمثابة "نقطة ضعف تؤثر في المدينة وتعطي صورة جرداء لها، إذ تؤدي كثرة المحطات والمواقف ووسائل النقل إلى قطع الرؤية عن المناطق الجمالية في الوسط الحضري، كما يؤدي انتظار المركبات إلى تشويه الواجهات المعمارية لبعض المباني خاصة ذات الصفة التاريخية أو الأثرية"<sup>1</sup>.

### المبحث الثالث : إجراءات تطوير النقل للوصول إلى نقل حضري مستدام

تعد طموحات الدول فيما يتعلق بقطاع النقل واحدة، ألا وهي تخفيض عدد السيارات الشخصية وزيادة عدد مستعملي النقل الجماعي في الأوساط الحضرية، وذلك بهدف التقليل من مشاكل النقل كالأزدحام، التلوث البيئي وغيره.

<sup>1</sup> أحمد كمال عفيفي، مرجع سابق، ص. 44.

فعلى المدى الطويل لا يمكن أن تقابل الدول هذا التزايد المستمر في حركة المرور عن طريق بناء طرق جديدة، فهي مكلفة جدا وتشغل مساحات على حساب التجمعات السكانية، المرافق العمومية والمساحات الخضراء، إذ أن الارتقاء إلى مستوى النقل المستدام يتم من خلال عدة إجراءات استراتيجية لتطوير بدائل فعالة عن استخدام السيارات الشخصية.

### المطلب الأول : بناء نظام نقل جماعي متكامل

أظهرت التجارب الدولية أن من واجب كل دولة تسعى للتطور والتقدم والرقي التركيز على تحسين أنظمة النقل الجماعي، وذلك على اعتباره الوسيلة الرئيسية لتنقل الأفراد، إذ يلاحظ في السنوات الأخيرة تزايد التشجيع على تطوير هذه الوسائل بمختلف أنماطها وذلك على اعتبارها جزءاً أساسياً من السياسات المتبعة في العديد من الدول والتي تهدف للتقليل من مشاكل النقل كزيادة الحوادث والاختناقات المرورية، الضغط النفسي، الضجيج، التلوث واستهلاك الطاقة.

تنوع خيارات التنقل وتعدد وسائل النقل الجماعي من حافلات، وخطوط الترامواي والمترو، والتي تشكل في مجملها العمود الفقري للتنقل بالأوساط الحضرية، حيث يكمن "الهدف الرئيسي من النقل المتعدد الأنماط في ترشيد التنقلات بغرض تحقيق كفاءة عالية في نقل الأفراد بأقل التكاليف باختيار وسيلة النقل الأنسب والمسار الأفضل، حيث يمتلك كل نمط من هذه الأنماط ميزات فنية خاصة تنسجم مع طبيعة المناطق المخدومة لها"<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : تطوير وسائل النقل الجماعي لجذب المستعملين

تعود عدم رغبة الأفراد في استخدام وسائل النقل الجماعي لأسباب عدة، فرمما يجد المستعملين مستوى جودة الخدمة متدنياً كقلة الأمان، انعدام النظافة، وغيرها من الحجج المنطقية لعدم استخدام تلك الوسائل. وبالتالي يجب الإصغاء لاحتياجات المستعملين قبل تصميم أنظمة نقل جماعي تتخطى هذه المشاكل وتعتمد على أساليب حديثة متطورة ومقنعة لهم للتخلي عن السيارات الشخصية.

<sup>1</sup> ريتا فاضل، مرجع سابق، ص. 52.

فقد استطاعت العديد من الدول زيادة عدد مستعملي وسائل النقل الجماعي وذلك من خلال بناء أنظمة معلومات مرورية عالية المستوى، إيجاد برامج لإدارة الجودة، وغيرها من الإجراءات المتخذة لرفع مستوى الطلب على وسائل النقل الجماعي، ومن أهم هذه الإجراءات ما يلي :<sup>1</sup>

### أولا : إدارة جودة الخدمة

يعد النقل الجماعي بمثابة واجهة يقاس بها تقدم المجتمعات من خلال تطور وانتظام حركة المرور فيها. وبالتالي يتوجب على المتعاملين العمل بوتيرة منتظمة ومستمرة لتحسين ورفع مستوى خدمات النقل الجماعي من منظور الجودة بهدف جلب عدد أكبر من المتنقلين.

ولغرض تحسين جودة خدمة النقل الجماعي قامت عدة دول بدراسات ميدانية لتقييم أداء وسائل النقل الجماعي، وذلك بإجراء مقابلات مع المستعملين وتحديد أهم مؤشرات جودة الخدمة المشتركة بينهم لرفع درجة رضاهم تجاه أنظمة النقل الجماعي، وقد خلصت هذه الدراسات إلى عدة مؤشرات نذكر منها: الدقة والانتظام في وقت وصول ومغادرة وسائل النقل الجماعي، النظافة ووسائل النقل ومحطاته، سلوك السائق والقابض، توفير مقاعد لذوي الاحتياجات الخاصة، توفير خريطة لمسار وسائل النقل الجماعي، تأمين مواقف الانتظار، زيادة معقولة في التسعيرة مقابل تحسين مستوى الخدمة.

### ثانيا : زيادة درجة الأمان في وسائل النقل الجماعي

من بين أحد متطلبات زيادة الطلب على وسائل النقل الجماعي الشعور بالأمان وخاصة لدى النساء والأطفال الذين يتخوفون من وسائل النقل الجماعي ولا يملكون الثقة فيها، إذ يجب أن تلي هذه الوسائل احتياجات ومتطلبات الأفراد في التنقل بين مختلف المناطق بأفضل سبل الأمان. ويمكن توليد هذا الشعور من خلال توفير كاميرات مراقبة يشرف عليها ضابط أمن له كامل الصلاحيات للتدخل في حالة وجود تصرفات أو أحداث أمنية غير لائقة، وكذا تواجد أفراد الشرطة في محطات و المواقف.

<sup>1</sup> بالتصرف عن : - ريتا فاضل، مرجع سابق، ص ص. 57-68.

### ثالثا : توفير مواقف آمنة للمستعملين

تشمل إجراءات بناء نظام نقل جماعي مستدام تطوير جميع العناصر المكونة لهذا النظام والتي من بينها مواقف الانتظار التي يجب أن تكون بمستوى خدمة كاف وأمان وراحة للمستعملين خلال فترة انتظارهم لوسائل النقل، إذ يمكن أن يتحقق ذلك من خلال إجراءات عدة ومتطورة نذكر منها : إنشاء ممرات آمنة للمشاة عند مواقف الحافلات، تخصيص مساحات انتظار كافية لا تتعارض مع أرصفة المشاة أو طريق المركبات، كما يمكن أن تزود مواقف الانتظار بمظلات حماية من عوامل الطقس والتي تكون مجهزة بأجهزة تكييف للحماية من الطقس الحار وأشعة الشمس القوية، تجهيز وسائل النقل الجماعي بأرضيات منخفضة العلو لتسهيل حركة صعود ونزول ذوي الاحتياجات الخاصة مع كراسيهم المتحركة، تجهيز مواقف الانتظار ووسائل النقل الجماعي بجداول مواعيد الوصول والمغادرة، كذلك وضع خريطة شبكة خطوط النقل الجماعي وخريطة مسار خط الحافلة الواحدة في المحطات والمواقف والتي تضم نقطة الانطلاق ونقطة الوصول والزمن الفاصل بين مرور حافلة وأخرى، بالإضافة إلى أماكن تواجد كافة مواقف الحافلات ضمن مسار ذلك الخط .

### رابعا : تطوير أنماط النقل الجماعي عبر الممرات الخاصة

تواجه وسائل النقل الجماعي إعاقة حركية كبيرة وخاصة في مناطق الاختناقات المرورية مسببة بذلك في تأخير نسبي في زمن الرحلة المتوقع بالمقارنة مع استخدام وسائل النقل الخاصة، الأمر الذي يؤدي إلى انزعاج مستعملي هذه الوسائل، مما يدفع بعضهم إلى استخدام سيارات الأجرة أو الشخصية .

وبالتالي فإن إيجاد حلول تقلل من التأخير الزمني لوسائل النقل الجماعي سيؤدي إلى نتائج إيجابية لزيادة كفاءة النقل الجماعي كبديل للسيارة الشخصية، ومن أهم الحلول المعتمدة في الدول المتطورة هي الممرات الخاصة بوسائل النقل الجماعي كالمترو، الترامواي وBHNS الموضوع على شبكة الطرق الرئيسية والحيوية في الوسط الحضري لتخفيف الضغط عليه، ولزيادة فعالية ومرونة حركة هذه الوسائل يتم فصلها عن حركة المركبات الأخرى عند التقاطعات المزودة بنظام إشارات مرورية تعطي أولوية الحركة لوسائل النقل الجماعي، الأمر الذي سيؤدي بدوره إلى التخلص من التأخير الزمني في مدة الرحلة ووصول المستعمل إلى المكان المقصود في وقت أقصر من المعتاد.



### خامسا : اعتماد نظام معلومات الوقت الحقيقي

أصبحت أنظمة الوقت الحقيقي منتشرة في جميع وسائل النقل الجماعي الحديثة، حيث يتم تطبيق هذا النظام عن طريق تجهيز هذه الوسائل بشاشات معلوماتية إلكترونية تعطي معلومات للمستعمل عن الوقت الحالي والتاريخ، موقع المركبة الحالي ومحطة الوقوف التالية، رقم الرحلة والمحطات التي ستصلها هذه الوسائل، تحديد الوجهة النهائية، كذلك تزود مواقف ومحطات وسائل النقل الجماعي بعلامات إرشادية عن أرقام وسائل النقل الجماعي والأماكن التي تصلها هذه الوسائل، وقت الانتظار المتبقي لوصول الحافلة للموقف، الوقت المتوقع لوصول كل محطة، إضافة إلى رسائل تعطل الخدمة وغيرها من الرسائل الخدمية الهامة.

### سادسا : اعتماد بطاقات الدفع الإلكترونية الذكية

تعتبر البطاقات الذكية المرنة أداة فاعلة لجعل استخدام النقل الجماعي أكثر جاذبية، إذ أن نظام الدفع الإلكتروني يعمل تلقائيا باقتطاع قيمة التسعيرة التي تعتمد على المسافة بين نقطة الانطلاق والوصول، وبالتالي تكون البطاقة سريعة وسهلة الاستخدام دون الحاجة لحمل نقود للتنقل. وقد أثبتت الدراسات أن هذه البطاقات تساهم في تحسين النقل الجماعي من خلال جذب المستعملين ورفع الكفاءة التشغيلية لهذه الوسائل وذلك بتقليل الفترة اللازمة لشراء وقطع التذاكر، وتخفيف الأعباء عن السائقين وزيادة إنتاجيتهم، فضلا عن أنها بمثابة نظام أفضل لاكتشاف المتهربين من دفع الأجرة.

### المطلب الثالث : محاربة السيارات الشخصية

يعد استعمال السيارة الشخصية في الأوساط الحضرية مشكلة تعاني منها جل مدن العالم، لكونها أكثر وسائل النقل تسببا في التلوث بأنواعه، الازدحام المروري، الضوضاء، الحوادث المرورية، استهلاك الطاقة واستهلاك الحيز المكاني، الأمر الذي جعل محاربة استعمالها في الأوساط الحضرية واحدة من بين سياسات النقل الحضري المعتمدة من طرف الدول التي تسعى لبناء نظام نقل حضري مستدام.

### أولا : فرض ضريبة الازدحام

اتجهت المدن المتبنية لاستراتيجيات تحقيق النقل المستدام لتطبيق مفهوم التسعيرة الحضرية أو ما يسمى بضريبة الازدحام على الطرق الحضرية الحيوية، وذلك بهدف التقليل من الازدحام المروري على هذه الطرق وبالتالي تخفيض نسبة التلوث وتحسين التدفق المروري. إذ أن تطبيق هذا النظام يفرض على المركبات دفع مبلغ معين عند عبورها بوابات التسعيرة الالكترونية الموضوعة على بعض الطرق التي بها حركة مرورية كثيفة أو التي تتمتع بالطابع الخاص.

### ثانيا : إنشاء مناطق مخصصة فقط لحركة المشاة

تكتسب فكرة تطوير مناطق مقيدة من حركة المركبات اهتماما متزايدا في جميع أنحاء العالم، إذ يعتبر تخصيص مناطق معينة لحركة المشاة داخل مراكز المدن والأحياء السكنية واحدة من الجهود الرامية لتقليل الاعتماد على السيارات الشخصية، وتعزيز التنقل المنخفض الكربون، فضلا عن تحقيق التوافق بين حركة المرور الآلي وحركة المشاة والرغبة في توفير مساحات خضراء، إذ أن إنشاء مناطق مخصصة للمشاة فقط يخفض من مستوى انبعاث الغازات والضوضاء ويحسن من السلامة البدنية، وذلك على اعتبار أن نظام المناطق المقيدة من حركة المركبات يتمتع بالخصائص التالية:<sup>1</sup>

- مستو عال من المشي واستخدام الدراجات الهوائية؛
- تشجيع النشاطات الفردية المستقلة ومجال اللعب بين لأطفال؛
- معدل أقل للغازات المنبعثة الضارة وحماية أفضل للبيئة والصحة البدنية؛
- استخدام أقل للمساحات المخصصة للطرق والمواقف وبالتالي توفير مساحات أكثر للتجمعات السكنية والمساحات الخضراء؛
- تقليل استخدام السيارات الشخصية والاعتماد على النقل الجماعي بسبب محدودية المواقف وتوفر وسائل النقل الجماعي التي تخدم تلك المناطق؛

<sup>1</sup> ريتا فاغل، مرجع سابق، ص. 79.

- إن انخفاض عدد المركبات في منطقة معينة يزيد من عدد المشاة، ويجفزهم على البقاء في تلك المنطقة لمدة أطول، وهذا ما يجعل مراكز المدن ذات ازدحام شعبي، حيث يتم تخصيص مساحات للتنزه والتسوق والتسلية وكذا بناء المطاعم والمقاهي ومراكز الترفيه، وتحدد ساعات من اليوم للسماح لبعض المركبات الدخول لتلك المراكز الترفيهية لتأمين مستلزماتها.

### ثالثا : إنشاء مناطق مقيدة من حركة المركبات الثقيلة

إن حركة المركبات الثقيلة بالمدن عادة ما تكون قليلة، وبالرغم من ذلك إلا أنها غالبا ما تتسبب في انبعاث ما يقارب ضعف الغازات الضارة وغازات أكسيد النيتروجين الصادر عن المركبات الصغيرة، إضافة لإصدارها لمستويات عالية من الضوضاء فضلا عن تأثيرها على التدفق والسلامة المرورية.

وبالتالي فمن الضروري تقييد حركة المركبات الثقيلة ضمن المناطق السكنية؛ "كمنع المركبات القديمة المصدرة لكمية كبيرة من الغازات من الدخول إلى مراكز المدن، أو منع المركبات ذات الحمولة التي تتجاوز حد معين من الدخول لمناطق السكن والمناطق ذات الحركة المرورية الكثيفة. وذلك بهدف التقليل من تلوث هذه المناطق وجعلها ذات طبيعة بيئية نظيفة"<sup>1</sup>.

### المطلب الرابع : تنمية وتطوير مجتمع المركبات النظيفة

يعد استخدام المركبات النظيفة التي تعتمد في تشغيلها على الوقود النظيف كأسلوب اقتصادي للتقليل من الغازات المنبعثة عن المركبات والاحتباس الحراري الناتج عن هذه الغازات.

ونتيجة لما تم ذكره من إجراءات تطوير وتشجيع الأفراد على استخدام وسائل النقل الجماعي، فإنه في حال اتجه الأفراد لهذه الوسيلة فهذا سيؤدي حتما للتقليل من الازدحام المروري، ولكن بالمقابل ستتولد الحاجة لإنتاج المزيد من هذه الوسائل، وهنا يتولد الدافع القوي للسعي وراء "تشغيل هذه الوسائل باستخدام الوقود الحيوي الذي لا يتسبب في الملوثات البيئية، أي يتوجب على المركبات أن تكون نظيفة. وهذا ما يبنى عليه مفهوم النقل المستدام الذي يجمع بين متطلبات مستعملي النقل والبيئة في آن واحد"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ريتا فاضل، مرجع سابق، ص. 82.

<sup>2</sup> حورية طلال عبد الله، تلوث الهواء الناتج عن حركة وسائط النقل في مدينة اللاذقية، مذكرة ماجستير في هندسة القوى الميكانيكية، تخصص هندسة الآلات الحرارية، جامعة تشرين، دمشق، 2010، ص. 19.

### أولاً : استخدام المركبات النظيفة

إن تغيرات كبيرة جذرية تتطلب فيما لو أردنا إنجاز مجتمع مركبات نظيفة، حيث ستكون بحاجة إلى إنتاج وتوزيع جديد للوقود، وكذلك إلى مركبات جديدة أو معدلة وأسلوب صيانة مختلف. ولكن بالمقابل لا يمكن لهذه التغيرات أن تحدث من تلقاء نفسها وإنما بحاجة لدعوة قيادية قوية ومتفانية. وتعتبر المؤسسات العاملة في هذا المجال أصحاب السلطة الرئيسية وصناع القرار في هذا التطوير، حيث يمكنها تقديم الحوافز التي بإمكانها تسريع اعتماد المركبات النظيفة، ويقع على عاتق هذه المؤسسات مسؤولية البدء بصناعة مجتمع نظيف، حيث أنها<sup>1</sup>:

- المسؤولة على المحافظة على جودة ونوعية الغلاف الجوي والهواء المحيط؛
- المسؤولة عن تشغيل الحافلات لتأمين النقل الجماعي، وبالتالي تحتاج لكميات أكبر من الوقود؛
- تمتلك السلطة لتقديم حوافز متنوعة كخصم في أجرة المواقف، أو تأمين مساحات خاصة لوقوف مثل تلك المركبات النظيفة فقط، كما يمكن إعطاء الأولوية لسيارات الأجرة النظيفة؛
- الدور الفعال الذي تلعبه وسائل الإعلام في الترويج للمركبات النظيفة، وهذا باعتبار الإعلام كمصدر رئيسي لنشر المعلومات بهدف زيادة وعي الأفراد نحو بناء مجتمع نظيف.

### ثانياً : استخدام الوقود الحيوي

يعرف الوقود الحيوي على أنه الوقود السائل النظيف بيئياً المستمد من الكائنات الحية سواء النباتية منها أو الحيوانية، وهو أحد مصادر الطاقة المتجددة على خلاف غيره من الموارد الطبيعية مثل النفط والفحم الحجري والوقود الأحفوري والوقود النووي. وينقسم الوقود الحيوي إلى نوعين :

1. **الوقود الغازي:** وهو غاز الميثان المستخرج من تحلل النباتات والمخلفات وروث الحيوانات؛
2. **الوقود السائل :** كالإيثانول والديزل الحيوي، وهناك مصدران للوقود السائل وهما النباتات الحاوية على السكر أو النشاء مثل قصب السكر والشمندر والذرة، ويستخرج منها الإيثانول بالتخمير، وكذلك النباتات الحاوية على زيوت مثل الصويا وعباد الشمس والذرة وتستخرج منها الزيوت التي تعالج كيميائياً للحصول على الديزل الحيوي.

<sup>1</sup> ريتا فاضل، مرجع سابق، ص. 93.

## المطلب الخامس : إجراءات أخرى

تسعى معظم الدول لترسيخ سلوك النقل المستدام وتدعيم النقل الجماعي وتغيير سلوك تنقل الأفراد عامة والأجيال الناشئة خاصة في الأوساط الحضرية، فبالإضافة إلى الإجراءات السالفة الذكر، هناك إجراءات أخرى مطبقة في عدة دول تهدف لتطوير بدائل السيارات الشخصية، نذكر منها :

### 1. Le covoiturage (استخدام السيارات بشكل جماعي): وهي عبارة عن شبكة

اجتماعية غير رسمية، تتيح لعدة أفراد مهما كانت صفتهم استعمال سيارة واحدة فقط بدل لجوء كل فرد إلى التنقل بسيارته، وذلك بغرض التقليل من عدد السيارات في الطرق وزيادة القدرة التحميلية للسيارة الواحدة، هذا الحل يعد أكثر فاعلية في الفترة الصباحية أما في المساء فان اختلاف ساعات العمل والأنشطة المختلفة للأفراد يعدان معوقا لها؛

### 2. Car Sharing (السيارة المشتركة) : وهي عبارة عن شبكة مؤسساتية رسمية مخصصة

للأفراد الذين يحتاجون إلى سيارات بانتظام، حيث تتيح للفرد إمكانية التعاقد مع هذه المؤسسة بهدف الحصول على سيارة في الزمان والمكان الذي يريده ولوقت محدد وذلك وفق احتياجاته الشخصية، مما يعد أمرا مشجعا لعدم اقتناء سيارة شخصية، والنتيجة ستكون سيارات أقل واستعمال أكثر لحظيرة مركبات هذه المؤسسة؛

### 3. Poles d'échange (أقطاب التبادل) : بمثابة وسيلة لتحقيق التداخل النمطي بين المحيط

الذي تستخدم فيه السيارة الشخصية بكثرة والوسط الحضري المجهز بشبكات النقل الجماعي، فهي عبارة عن مساحة مهيأة ومهيكلية بشكل خاص تحتوي على مرائب من أجل استقبال السيارات الشخصية للأفراد القادمين من المحيط الحضري الذي تعتبر فيه السيارة ضرورية، كما تحتوي أيضا على مختلف أنماط النقل التي تسمح لهؤلاء الأفراد بالدخول إلى الوسط الحضري عن طريق شبكة النقل الجماعي، وذلك بهدف التخفيف من الازدحام في الوسط الحضري؛

### 4. Vers une ville a pied (المشي على الأقدام) : تشجع السياسات الحضرية الحالية على

التنقلات العذبة كالمشي في الوسط الحضري، حيث تعد مسافة المشي دالة لكل من الرحلة وحجم المدينة، إذ أن معدل مسافة السير يزداد مع الزيادة السكانية ويتأثر بغرض الرحلة؛

5. **vélo** (الدراجة الهوائية) : تسعى الدول السائرة على نهج النقل الحضري المستدام لتغيير سلوكيات تنقل أفرادها، وذلك بحثهم على التنقل العذب باستخدام الدراجة الهوائية التي تتميز عن السيارة الشخصية بالهدوء، تحتاج لمساحة أقل، وهي من أكثر الوسائل محافظة على البيئة \*GES=0، كما أن زيادة استعمالها يحسن من التدفق المروري. ولكن يبقى استعمالها محدود نظرا للظروف المناخية والتعب الذي يصيب صاحبها خاصة إذا ما تم استعمالها للذهاب إلى المدرسة أو العمل؛

6. **Réduire la mobilité** (تخفيض الحركة) : وهي ما تندرج في إطار السياسة الحضرية، وتتم عن طريق تقليل عدد التنقلات بتقريب مختلف المنشآت، فعند بناء حي سكني جديد يجب تشييد الإدارات، المستشفيات، المدارس،... وذلك لتفادي تنقلهم للوسط الحضري؛

7. **Governance du transport** : (حوكمة النقل) من المفاهيم الجديدة التي ظهرت مع التنمية المستدامة، معناها تسيير الموارد الاقتصادية بطريقة ديمقراطية وشفافة، تتم حوكمة النقل بإشراك الأفراد المؤهلين لأخذ القرار كالجمعيات في اتخاذ القرارات السياسية، كالتفاوض مثلا حول إمكانية شق طريق جديد ومحاولة الوصول إلى حل يرضي الجميع.

## المبحث الرابع : جودة خدمة النقل الجماعي

في ظل التطورات السائدة في المجتمعات حاليا كدخول الخواص لسوق النقل واقتناء وسائل نقل متطورة، أدى لعدم اكتفاء المستعملين بجودة خدمة النقل الجماعي المقدمة لهم، فأصبحوا يبحثون عن مستوى أعلى، وبالتالي أضحت جودة الخدمة بمثابة متغير استراتيجي بالغ الأهمية في مجال النقل الجماعي يهدف لإيصال المستعمل لأكبر درجة من الرفاهية الاجتماعية والراحة البدنية والنفسية.

\* GES تعني Gaz à Effet de Serre أي غازات الاحتباس الحراري أو ما يعرف بالغازات الدفيئة.

## المطلب الأول : ماهية خدمة النقل الجماعي

خدمة النقل الجماعي هي خدمة تلي حاجيات المستعملين من التنقل في ظروف اقتصادية واجتماعية وبيئية ملائمة، إذ تهدف سياسة نقل الأفراد لإعطاء الأولوية لتطوير وسائل النقل الجماعي، وكذا تحسين شروط الأمن والانتظام والراحة والأمن. حيث نص المشرع الجزائري في المادة 04 من القانون رقم 13 /01 على أنه "يجب أن ترمي منظومة النقل على وجه الخصوص إلى التلبية الفعلية لحاجات المواطنين في مجال النقل، وفق وسائل النقل والتكلفة والسعر ونوعية الخدمة"<sup>1</sup>.

### أولا : تعريف خدمة النقل الجماعي

- عرف المشرع الجزائري النقل الجماعي للمسافرين في المادة 02 من القانون رقم 13 /01 بأنه "كل نقل بمقابل على حساب الغير تقوم به أشخاص طبيعية أو معنوية مرخص لها لهذا الغرض"<sup>2</sup>؛
- كما أنه يجب أن لا تقل سعة المركبة عن 09 مقاعد بما فيها مقعد السائق حتى يكون نقلا عموميا أو مشتركا، وهذا ما نصت عليه المادة 25 من نفس القانون "يتم النقل الجماعي للأشخاص بواسطة وسائل مصممة لنقل أكثر من 09 أشخاص بما فيهم السائق"؛
- ونصت المادة 05 من نفس القانون لإعطاء الأفضلية لهذا النشاط إذ يجب أن تهدف منظومة النقل البري إلى إعطاء الأولوية لتطوير النقل الجماعي لعدة أسباب :
- يعمل النقل الجماعي على تقليص الفوارق الاجتماعية في ميدان استغلال المجال الحضري وكذا إمكانية التنقل للسكان؛
- غياب النقل الجماعي معناه زيادة السيارات الشخصية، مما يؤدي إلى ازدحام في الوسط الحضري، وكذا استهلاك كبير للطاقة وما ينتج عنه من مشاكل : كالتلوث وحوادث المرور.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 13/01 المتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، العدد 44، المؤرخ في 7 أوت 2001، ص. 85.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

### ثانيا : أهمية خدمة النقل الجماعي

يعود اهتمام الدول بالنقل الجماعي لأهميته في التنمية الاجتماعية والاقتصادية؛ فهو يعمل على نقل الأفراد وتلبية احتياجاتهم المختلفة وإشباع رغباتهم الشخصية، كما أنه يوفر الاتصال السريع بين أحياء المدينة من جهة وبين المدينة وضواحيها من جهة أخرى، وبالتالي فهو يساهم في فك العزلة عن المناطق النائية ويقرب المسافات بين الأفراد. إضافة لذلك يعتبر الوسيلة المثلى للتنقل إلى أماكن العمل، ذلك فضلا على أنه يعمل على رفع مستوى معيشة المجتمعات، فانتشار السكان ومستوى التقدم الذي يطرأ على إقليم معين يتوقف على مدى امتلاكه لوسائل النقل الجماعي، "فكلما كانت هذه الأخيرة متطورة وفعالة كلما قل عدد مستعملي السيارات الشخصية التي تعد سببا رئيسيا في مشاكل النقل، فلا شك أن 30 سيارة تنقل كل واحدة منها فردا ستتسبب في ازدحام أكثر من حافلة تنقل كل هذا العدد"<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : تعريف جودة خدمة النقل الجماعي

تتعدد تعاريف جودة خدمة النقل الجماعي بتعدد وجهات نظر المختصين والباحثين في ميدان النقل حول الأهمية النسبية لكل مؤشر من مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي مقارنة بالمؤشرات الأخرى.

- تعرف جودة خدمة النقل الجماعي بأنها "تلك الإجراءات والمعايير الواجب توفرها في خدمة النقل لإشباع احتياجات المتنقلين ورغباتهم بأكبر قدر ممكن مع مراعاة قيود البيئة والمحيط"<sup>2</sup>؛
- تعريف جودة خدمة النقل الجماعي "يتبلور حول ما يتركز عليه إنتاج خدمات النقل، وتضم الجانب التقني للمركبة وجانب التنظيم في التسيير من أجل ضمان الفعالية أثناء أداء الوظيفة على أرض الواقع"<sup>3</sup>؛

<sup>1</sup> سناء رواجي، مرجع سابق، ص. 69.

<sup>2</sup> بالتصرف عن : - دراكر بيتر، الإدارة : الإدارة العليا، ترجمة عبد الكريم محمد، الدار الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 1996 .

<sup>3</sup> Farés Boubakour, **Surcapacité et sous utilisation des moyens dans le transport routier de marchandise : Le cas de l'Algérie**, Thèse de Doctorat, Université d'Aix-Marseille 2, France, 1990, p. 154.



## الفصل الثالث : الجودة في خدمات النقل الحضري الجماعي

- تعريف جودة خدمة النقل الجماعي يختلف باختلاف الأطراف المعنية بهذا القطاع الخدمي<sup>1</sup> :
  - فبالنسبة لمؤسسة النقل : فجودة خدمة النقل تتعلق بمجموعة خصائص تقنية وعلاقاتية، بمعنى المرور من مرحلة المفهوم إلى مرحلة التنفيذ؛
  - وبالنسبة لمقدمو الخدمة ذوي الاتصال المباشر مع المستعملين : فجودة خدمة النقل هي مرادف لقائمة من المقاييس وصيرورة عمل يجب أن تحترم؛
  - وبالنسبة لمستعملي خدمات النقل الجماعي : فجودة خدمة النقل هي طريقة إشباع احتياجاتهم ورغباتهم بالنظر إلى مقارنة كل من التكاليف والمزايا المحددة مسبقا.

كما سبق يلاحظ يمكن تقديم التعريف الإجرائي التالي :

جودة خدمة النقل الجماعي تركز على مجموعة من المؤشرات الكيفية كعرض الخدمة، الأمن، التسعيرة، الاهتمام بالمستعمل، استهلاك الطاقة والتأثير على البيئة، والتي من الواجب توفرها في خدمة النقل لإشباع أكبر قدر ممكن من احتياجات المستعملين ورغباتهم مع مراعاة القيود البيئية.

وبالتالي ينتقل مفهوم جودة الخدمة من المفهوم الموضوعي للمفهوم الشخصي المتعلق بالمستعمل الذي يصدر الحكم، فجودة الخدمة واحدة من بين العوامل والمتغيرات المؤثرة على رضا المستعمل، إذ يقوم هذا الأخير بمقارنة توقعاته عن الخدمة قبل اقتنائها (كتوقعاته حول نظافة وسيلة النقل، هندام السائق، طريقة الاتصال، سهولة الوصول للخدمة...) <sup>2</sup> مع الخدمة الفعلية المقدمة له :

- فعندما تكون التوقعات أقل من الخدمة المدركة يكون المستعمل راض جدا (مفاجأة سارة)؛
- وعندما تكون التوقعات تساوي الخدمة المدركة يكون المستعمل راض (جودة مرضية)؛
- وعندما تكون التوقعات أكبر من الإدراكات يكون المستعمل غير راض (جودة غير مرضية).

<sup>1</sup> Rêda Abd Assamed Hallassi, **la qualité de service dans les transports collectifs: étude comparative entre la France et l'Algérie**, Travail de fin d'études pour l'obtention d'un certificat d'études supérieures (CES), spécialité: transport et territoires, ENTPE: Léon, France, 2009, P. 11.

<sup>2</sup> أبو شيخة نادر، إدراك عملاء شركة الاتصالات الأردنية لجودة خدماتها، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، العدد 1، 2005، المجلد 19، ص. 12.

### المطلب الثالث : قياس الجودة في خدمة النقل الجماعي

بالعودة للدراسات التي تناولت تقييم خدمات النقل الجماعي نجد أنها تعتمد أثناء قياسها لجودة خدمات النقل على عدة مؤشرات، ولقد قسمت هذه المؤشرات إلى قسمين رئيسيين : مؤشرات قياس الخدمة من وجهة نظر المتعاملين والمعنيين بقطاع النقل، ومؤشرات قياس من وجهة نظر المستعملين.

يعتمد قياس جودة خدمة النقل من وجهة نظر المتعاملين والمعنيين بالقطاع على عوامل خارجية لا يملك مقدم الخدمة القدرة على التحكم فيها، "كالتغيرات السكانية، العوامل الاقتصادية، معدل امتلاك السيارة، الكثافة السكانية وتخطيط استخدامات الأراضي... وغيرها من المعلومات التي تجمع بشكل روتيني في الدول المتقدمة التي تمتلك نظام فعال، وتعلق غالباً بمدى اقتصادية هذه الخدمة ومدى كفاءتها، وتقيس حجم الخدمة التي يقدمها المتعامل على خط محدد أو على نظام النقل الجماعي ككل"<sup>1</sup>.

أما فيما يخص قياس خدمة النقل من وجهة نظر المستعملين فإنها تعتمد على عوامل داخلية يملك مقدم الخدمة نوعاً من القدرة على التحكم فيها، فهي تقيس بشكل عام "جودة الخدمة من حيث مدى رضا المستعملين عن توافر عرض الخدمة، تردد وسائل النقل، تسعيرة الخدمة، مدى توافر عناصر الراحة في وسائل النقل وفي محطات الانتظار كتوافر كراسي الانتظار والمظلات التي تحمي من الشمس والمطر، وتوافر نظام معلومات في المحطة عن حركة وسيلة النقل ومواعيدها ووسائل الاتصال، بالإضافة إلى الخدمات المساندة كركن الصحف والمشروبات الخفيفة وتوافر التكييف على الحافلة وغيرها من وسائل الراحة الأخرى، بالإضافة إلى سهولة الوصول لوسائل النقل الجماعي وتوافر ممرات للمشاة للتنقل من مقر العمل أو المنزل إلى مواقف الانتظار، وكذا مدى انتظام ودقة حركة وسائل النقل؛ فالالتزام بمواعيد الانطلاق والوصول مهم جداً لاختيار النقل الجماعي كوسيلة للتنقل، ذلك فضلاً عن الطاقة الاستيعابية لوسيلة النقل لأن حجم الركوب مؤشر مهم فكلما كانت وسائل النقل الجماعي مزدحمة قلت جاذبيتها للتنقل إلا في المدن الكبرى التي يوجد بها قيود على وسائل النقل الأخرى"<sup>2</sup>، كل هذه العوامل وغيرها تشجع على استخدام وسائل النقل الجماعي.

<sup>1</sup> بالتصرف عن : - أمير بن محمد العلوان، النقل العام داخل المدن الكبرى في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية لواقع النقل العام بمدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 2007، ص ص. 25-26.

<sup>2</sup> بالتصرف عن : - المرجع نفسه.

وفي هذه الدراسة ستتم محاولة تقييم جودة خدمة النقل المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بمدينة عنابة ETUS، وذلك بالاعتماد على مؤشرات قياس جودة خدمات النقل الجماعي من وجهة نظر المستعملين، كما سيتم أيضا معرفة أثر هذه المؤشرات على رضاهم.

### المطلب الرابع : مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي

تتضمن جودة خدمة النقل الجماعي مجموعة من المؤشرات التي على أساسها يحدد المستعمل مستوى الجودة المقدمة، وذلك بمقارنته ما بين مستوى الأداء المتوقع والأداء الفعلي للخدمة، حيث سيتم أولا التعريف بمؤشرات الجودة في الخدمات ومن ثم التطرق لسرد هذه المؤشرات بالتفصيل.

حيث تعرف **OCDE**\* مؤشرات الجودة في الخدمات على أنها "إحصائيات أو متغيرات يمكن قياسها خلال فترة زمنية معينة، تزودنا بمعلومات عن تطور الظاهرة وتكون ذات معنى يتعدى ذلك الذي يعود إلى الخصائص الإحصائية نفسها"<sup>1</sup>. فالمؤشر إذا عبارة عن "أداة قياس تسمح بملاحظة تطورات الظاهرة بشكل دوري، وذلك بمقارنتها مع المقاييس العالمية أو الأهداف الموضوعية مسبقا"<sup>2</sup>.

تري الباحثة أن أكثر الدراسات قبولا في تحديدها لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي هي الدراسة التي قدمتها **AFNOR**\*\* بالتعاون مع **INRETS**\*\*\*، حيث توصلنا لتحديد ثمانية مؤشرات رئيسية والتي نص عليها المعيار **NF EN 136816**\*\*\*\* الصادر في 2002 عن (**AFNOR**) والمتعلق بالنقل، الإمداد والخدمات: النقل العمومي للمسافرين، تعريف جودة الخدمة، الأهداف والقياس.

\* **OCDE** تعني L'Organisation de Cooperation de Développement Économique أي منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

<sup>1</sup> Réda Abd Assamed Hallassi, Op.cit, P. 16

<sup>2</sup> غنية بركات، مرجع سابق، ص. 16.

\*\* **AFNOR** تعني **Association Française de Normalisation** أي الجمعية الفرنسية للمعيارية، وهي الجهاز المكلف بإصدار شهادة **NF** للخدمة، كما أنها العضو الفرنسي في **CEN**: **Comité Européenne de Normalisation** أي اللجنة الأوروبية للمعيارية، وعضو في **ISO**: **Organisation Internationale de Normalisation** أي المنظمة العالمية للمعيارية.

\*\*\* **INRETS** تعني **Institut National de la Recherche sur les Transports et leurs Securities** أي المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه بباريس.

\*\*\*\* **EN** هي معيار معمول به في أوروبا، حيث تعتبر **EN29000** ترجمة لـ **IS9000**. أما **NF** فهي عبارة عن شهادة تمنحها الجمعية الفرنسية للمعيارية **AFNOR** للناقلين الذين يحترمون الجداول الزمنية ويلتزمون بشروط جودة النقل الحضري الجماعي، فهذه العلامة لا تضمن فقط التطابق مع المعايير المعترف بها وإنما أيضا مع أبعاد الجودة التكميلية واحتياجات المستعملين التي تتحقق رضاهم.

## الفصل الثالث : الجودة في خدمات النقل الحضري الجماعي

وقد حددت هذه المؤشرات على النحو التالي:<sup>1</sup> عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي.

والتي سيتم توضيحها بشيء من التفصيل في الجدول أدناه.

### الجدول رقم 02 : مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي

المؤشرات الرئيسية	المؤشرات الفرعية	العوامل الفرعية
<u>عرض الخدمة</u>	نمط النقل	- اختيار نمط النقل نظرا لعدة عوامل: حداثة وسيلة النقل، التسعيرة، الاستجابة....
	شبكة النقل/ التغطية المكانية	- المسافة التي تفصل المستعمل عن مواقف الصعود والنزول - الحاجة إلى وجود تكامل بين وسائل النقل والربط بين المحطات
	الاستغلال	- أوقات بداية وانتهاء الرحلات - الطاقة الاستيعابية لوسيلة النقل الجماعي - التواتر/ التردد
	كفاية عرض الخدمة	/
	اعتمادية الخدمة	/
<u>سهولة الوصول</u>	الواجهة الخارجية	- للمشاة - لمستعملي الدرجات - لمستعملي سيارات الأجرة - لأصحاب السيارات الشخصية
	الواجهة الداخلية	- سهولة الدخول والخروج من وسيلة النقل - سهولة التنقل/ ملائمة مسار وسيلة النقل
	توفر تذاكر السفر	- شراء تذاكر السفر داخل شبكة النقل - شراء التذاكر خارج شبكة النقل
	ذوي الاحتياجات الخاصة	- سهولة ركوب الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة
	معلومات عامة	- معلومات حول عرض الخدمة - معلومات حول سهولة الوصول - معلومات حول وسائل الاستعلام - معلومات حول المدة
<u>المعلومات</u>	معلومات مرتبطة بالسفر في الحالات العادية	- اللافتات الضوئية في الواجهة الخارجية لوسيلة النقل الجماعي لإعلام المستعمل بالوجهة - اللافتات الضوئية في الواجهة الداخلية لوسيلة النقل الجماعي لإعلام المستعمل بالوجهة - إعلام المستعمل بمواقف الصعود والنزول
		- معلومات حول المسار - معلومات حول المدة - معلومات حول التسعيرة - معلومات حول صيغة الدفع/ نوع التذكرة

<sup>1</sup> Qu'est-ce que la qualité de service ? - Qualité Transports - Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), 2014 , Disponible sur : <http://www.qualitetransports.gouv.fr/qu-est-ce-que-la-qualite-de-r121.html>

المؤشرات الرئيسية	المؤشرات الفرعية	العوامل الفرعية
<u>المعلومات</u>	معلومات مرتبطة بالسفر في حالات الاضطرابات	حالة شبكة النقل الحالية والمرتبطة - تعويض سعر التذكرة للمستعمل - معالجة شكاوي المستعملين واقتراحاتهم - الحلول التعويضية لوسيلة النقل الحالية - الأمتعة التي تم العثور عليها
<u>المدة</u>	مدة السفر	مدة التنقل من محطة الصعود لمحطة النزول - مدة الانتظار في المحطة والوقت المستغرق لتغيير وسيلة النقل - الوقت اللازم لبرمجة الرحلة - الوقت المستغرق داخل وسيلة النقل
	احترام الجداول الزمنية	- الالتزام بالمواعيد - الانتظام
<u>الاهتمام بالمستعمل</u>	الالتزامات	- التركيز على المستعمل وتوجيهه في حالة الحاجة
	واجهه المستعملين	- توفير المعلومات - معالجة الشكاوي
	الموظفين	- الجاهزية - السلوكيات التجارية
	مساعدة المستعملين	- في حالة توقف عرض الخدمة - في حالة حاجة المستعمل للمساعدة
	شراء تذاكر السفر	- مرونة الأسعار - تعدد صيغ الدفع - إسداء النصيحة للمستعمل عن أفضل صيغ الدفع
<u>الراحة</u>	عمل الأجهزة الموضوعة لخدمة المستعملين	- في محطات الصعود والنزول - داخل وسيلة النقل الجماعي
	حالة المقاعد وأماكن الوقوف	- في محطات الصعود والنزول - داخل وسيلة النقل الجماعي
	راحة المستعملين	- طريقة الانطلاق والتوقف - طريقة القيادة
	الشروط المحيطة بالمستعمل داخل وسيلة النقل الجماعي	- الوقاية من سوء الأحوال الجوية (مكيفات الهواء) - النظافة - الرطوبة - التهوية
	التجهيزات الثانوية	- دورات المياه - حمل الأمتعة - وسائل الاتصال - المطاعم - المراكز التجارية - وسائل التسلية والترفيه

العوامل الفرعية		المؤشرات الفرعية	المؤشرات الرئيسية
		بيئة العمل وشبكة النقل الجماعي	<u>الراحة</u>
سهولة التحرك تصميم التجهيزات		الحماية ضد السرقة	<u>الأمن والأمان</u>
كاميرات المراقبة تواجد رجال الأمن	الإجراءات الاحتياطية توفر أماكن معروفة للنجدة الإنارة	السلامة المرورية	
الاحتياط ضد الأخطار تأمين الحماية من طرف السائق	توفر عتاد الحماية ضد الأخطار اعتمادية وسيلة النقل الجماعي من حيث: الميكيل، المحرك، المكابح....	تسيير الحالات الطارئة	<u>الأثر البيئي</u>
	التركيب والتخطيط	التلوث	
التلوث السمعي (الضجيج) الغبار الفضلات التقاطع الكهرومغناطيسي	التلوث الهوائي التلوث البصري اهتزاز وسيلة النقل (Vibration) الروائح المزعجة	الموارد الطبيعية	
استهلاك الحيز المكاني	استهلاك الطاقة	الهياكل القاعدية	
تلويث الطرق والشوارع أثر القطع بين منطقتين	أثر الاهتزاز الاستعمال الأدنى للموارد المتاحة		

**Source :** AFNOR, Norme européenne NF EN 13816 : Transport, logistique et services transport public de voyageurs, définition de la qualité de service, objectifs et mesures, 1<sup>er</sup> tirage ,  
Publié par AFNOR, France, septembre 2002, p.p. 12-15.

يلخص الجدول أعلاه المؤشرات الثمانية الرئيسية لجودة خدمة النقل الجماعي بمستوياتها الثلاثة المؤشرات الرئيسية، المؤشرات الفرعية وكذا العوامل الفرعية. ولقد تم دمج هذه المؤشرات في ثلاث مجموعات على النحو التالي : المجموعة الأولى تضم المؤشرات من 1 إلى 3 والتي تصف بشكل عام عرض الخدمة، أما المجموعة الثانية فتشمل المؤشرات من 4 إلى 7 والتي تصف عملية تقديم الخدمة، في حين تحتوي المجموعة الثالثة على المؤشر 8 الذي يصف الأثر البيئي للنقل.

## خلاصة الفصل :

إن طبيعة خدمات النقل الحضري وتنوع الاحتياجات إليها يستلزم تنوعاً في أنماط النقل المخصصة لتلبية هذه الاحتياجات، ولقد أصبحت حركة النقل الحضري اليوم مصدر قلق رئيسي بجل مدن العالم. حيث أثبتت الدراسات مدى خطورة المشاكل الناتجة عن وسائل النقل التي تستخدم الوقود كمصدر للطاقة، وذلك بالرغم من الأهمية البالغة للنقل في حياة الأفراد، إلا أن الكلفة مرجحة لصالح تلبية المنفعة الشخصية لمستعملي هذه الوسائل وبالأخص مستعملي السيارة الشخصية وذلك على حساب المنفعة الاجتماعية، حيث أصبحت مسألة النقل وأنظمتها بالمناطق الحضرية تشكل موضع نقاش بين كل من واضعي السياسات والمخططين وخبراء البيئة الذين يعملون على تطويره وإرساء سياسات من شأنها الحفاظ على السلامة البيئية وتحقيق الرفاه الاجتماعي مع الزيادة في النمو الاقتصادي، فكان الوصول إلى نقل حضري مستدام هو السبيل إلى ذلك، الذي تسعى مبادئه إلى التوجه نحو استعمال أنماط نقل أكثر رفاهية بالبيئة وأكثر حفاظاً على الطاقة وذلك من أجل تحقيق العدالة في توزيع الثروة بين أفراد الجيل الواحد وبين الأجيال المتوالية على تلك الثروة.

من بين العديد من الإجراءات والتدابير المتخذة في هذا المجال تلك المتعلقة ببناء أنظمة نقل جماعي متكاملة، تطوير وسائل النقل الجماعي لجذب المستعملين، محاربة السيارة الشخصية، تنمية وتطوير مجتمع المركبات النظيفة وغيرها من الإجراءات التي يؤدي تطبيقها بكفاءة عالية لتخفيف من مشاكل النقل.

إن النجاح في التقليل من المشاكل والمخاطر التي يمكن أن يتسبب فيها النقل خصوصاً على مستوى الأوساط الحضرية يتطلب اهتمام أكثر بأنظمة النقل الحضري وجودة الخدمات المقدمة فيها، وكذا الهياكل القاعدية للنقل في المدينة، وذلك حسب المتغيرات الحضرية لكل مدينة وتنوع النشاطات الاقتصادية والاجتماعية لسكانها.

---

---

## الفصل الرابع :

أنظمة النقل الحضري  
والتنقلات في مدينة عنابة



## تمهيد

إن أهم السياسات المتبعة من قبل الدولة الجزائرية لتنمية قطاع النقل البري ومختلف الجهود المكرسة لتطويره نجد لها انعكاس في النصوص التشريعية والخطط التنموية لهذا القطاع، فمن أجل التعرض لسياسة النقل الحضري تتطلب منا التعرض أولاً لسياسة النقل البري، فلا يمكن دراستها بمعزل عن هذه الأخيرة، كما أن تسير النقل البري الحالي ما هو إلا نتيجة للسياسة المطبقة على مدى سنوات طويلة ويعبر عن صورة القوانين المحددة لهذه السياسة من جهة، وعن مدى تطبيق مخططات النقل من جهة أخرى.

مرت سياسة النقل البري في الجزائر بعدة مراحل، أهمها مرحلة النقل في ظل الاقتصاد الموجه ومرحلة النقل في ظل اقتصاد السوق، حيث تميزت كل منها بقوانين وإجراءات تنظيمية تختلف عن الأخرى وذلك حسب التوجهات السياسية والتنموية للبلاد في كل فترة. هذه الإجراءات كانت تهدف أكثر إلى تنظيم قطاع النقل البري الذي كان يشكو من سوء التنظيم وغياب التنسيق بين هيئاته وفروعه المختلفة، ونلمس كل ذلك عند تعرضنا لواقع النقل الحضري بالمدن الجزائرية. لعل من بين أهمها مدينة عنابة ذات الكثافة السكانية المرتفعة التي تعاني من أزمة النقل التي ترجع أسبابها إلى عدم تطور البني التحتية للنقل، كثافة النسيج الحضري للمدينة وتطور نظامها العمراني وغيرها من الأسباب التي أدت كلها إلى تزايد حركة المرور وزيادة مشاكل النقل الحضري والتي في مقدمتها الازدحام المروري، ضياع الجهد والوقت والطاقة في الانتقال، التلوث السمعي من جراء الضوضاء، التلوث البيئي وتدهور إطار الحياة الحضرية، كلها عوامل ساهمت في تدهور التنمية الحضرية في هذه المدينة.

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى تطور سياسات النقل البري في الجزائر خلال الخمسين سنة الماضية، إضافة إلى الإطار العام لنطاق الدراسة من ناحية الأهمية التاريخية والجغرافية للمدينة والنمو السكاني، في حين سيتم التركيز على واقع منظومة النقل الحضري في مدينة عنابة.

## المبحث الأول : سياسة النقل البري في الجزائر

تمتلك الجزائر ترسانة قانونية ضخمة وذلك بالنظر لتعدد واستمرارية صدور النصوص التشريعية، لكن غياب التطبيق الفعلي لهذه الأخيرة على أرض الواقع جعل فاعليتها محدودة، والنتيجة فوضى في القطاع، تدهور في مستوى جودة الخدمة، ارتفاع في حوادث المرور، مشاكل في حركة المرور.

### المطلب الأول : مراحل تطور قطاع النقل البري في الجزائر

يهدف معرفة أهم مراحل تطور قطاع النقل البري في الجزائر منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، تطلب منا الأمر ضرورة البحث في النصوص القانونية المتعلقة بالقطاع والوقوف على أهم التشريعات والقوانين التي تهدف إلى توجيهه، تسييره، تنظيمه وتطويره، وفيما يلي سنتطرق إلى هذه المراحل بإيجاز :

#### أولا : مرحلة التبعية للنظام الفرنسي (1962 - 1966)

إن ما خلفه الاستعمار في الجزائر من منشآت قاعدية غير صالحة للاستعمال ونقص في الإطارات المؤهلة لتسيير قطاع النقل البري، أدى "بالجزائر بعد الاستقلال لتسيير جميع القطاعات وفق المنهج الاستعماري نظرا لعدم إمكانية تحديد السياسات المستقبلية والأهداف المتعلقة بالأنشطة الاقتصادية، وهذا ما يوضحه المرسوم الصادر عام 1963 الذي يقضي بالإبقاء على القوانين الفرنسية التي لا تتعارض مع السيادة الوطنية إلى حين صدور نصوص قانونية تنظم قطاع النقل البري والقطاعات الأخرى"<sup>1</sup>.

وقصد النهوض بقطاع النقل البري تم إنشاء الديوان الوطني للنقل (ONT) سنة 1963 وذلك في إطار التسيير الذاتي للنقل البري بجميع أنواعه، وقد حددت مهامه وفق لما جاء في المرسوم رقم 729/63 على النحو التالي:<sup>2</sup> الإشراف على النقل عبر الطرق في الجزائر؛ دراسة أسعار نقل الأشخاص بواسطة الطرق أو عبر السكك الحديدية واقتراح نتائج هذه الدراسة على وزير إعادة منشآت الأشغال العمومية والنقل؛ اقتراح مواقيت النقل الجماعي؛ ترخيص النقل ومراقبة المؤسسات المسيرة ذاتيا.

<sup>1</sup> أحمد هني، اقتصاد الجزائر المستقلة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص. 22.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 729/63 والمتعلق بتنظيم وتحديد مهام الديوان الوطني للنقل، العدد 88، المؤرخ في 7 نوفمبر 1963.

فالديوان الوطني للنقل كان يهدف لتنظيم ومراقبة مؤسسات النقل الموروثة من الفترة الاستعمارية والتنسيق فيما بينها حفاظا على الممتلكات العامة عن طريق "توحيد سياسة النقل وإدماج مختلف أنماط النقل في منظومة واحدة، وكذا فك العزلة وتنمية الحركة في المناطق المنعزلة وذلك بالتنسيق مع مختلف هيئات النقل القائمة آنذاك سواء فيما تعلق بنقل البضائع أو الأشخاص"<sup>1</sup>.

إن العجز الكبير في المنشآت القاعدية للنقل البري "كالطرق وإشارات المرور ومواقف الحافلات والجسور وخطوط السكة الحديدية من جهة، ونقص التنظيم والتسيير نظرا لقلة الإطارات المختصة في هذا المجال من جهة ثانية، أدى إلى فشل الديوان الوطني للنقل فلم يتمكن من تأدية المهام المسندة إليه وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المرجوة من القطاع"<sup>2</sup>، وهو ما حاولت الدولة الجزائرية تداركه سنة 1967.

### ثانيا : مرحلة احتكار السوق (1967-1987)

شهدت هذه المرحلة محاولات جادة لتنظيم وتطوير قطاع النقل البري، وذلك بإصدار أول أمر يهدف لتنظيمه ويضع تصور لتطويره، حيث تعتبر هذه الخطوة بمثابة "الركيزة الأساسية التي بنيت عليها سياسة تطوير القطاع في إطار المبادئ الأساسية للنظام الاشتراكي الذي اعتمده الجزائر آنذاك، وبذلك ألغيت جميع القوانين الفرنسية المتعلقة بقطاع النقل"<sup>3</sup>. إن أهم ما جاء في الأمر رقم 130/67<sup>4</sup> هو الإقرار باحتكار الدولة لقطاع النقل بما في ذلك النقل البري، وهذا ما نصت عليه المادة 5 "تحتكر الدولة جميع أنواع النقل الجماعي التي تكتسي منفعة عامة أو تنجر عنها التزامات تفرضها ظروف المرفق العمومي"، وانبثقت عن هذه المادة مادة قانونية أخرى تنص على إنشاء شركتان تقومان بعمليات النقل البري، وهي المادة 6 التي نصت على "إنشاء الشركة الوطنية للنقل عبر الطرق S.N.T.R للقيام بنقل البضائع في كل التراب الوطني في حدود حمولة إجمالية تحدد بقرار من وزير الدولة المكلف بالنقل. إنشاء الشركة الوطنية للسكك الحديدية S.N.T.F للقيام بنقل الأشخاص والبضائع عن طريق السكك الحديدية في كل التراب الوطني"، وهو الأمر الذي تمت بموجبه حل الديوان الوطني للنقل المذكور سابقا.

<sup>1</sup> زوليخة قنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر: واقع وآفاق دراسة حالة منظومة النقل الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه في تسيير المؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص. 196.

<sup>2</sup> عيسى مرازقة، القطاع الخاص والتنمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007، ص. 281.

<sup>3</sup> زوليخة قنطري، مرجع سابق، ص. 200.

<sup>4</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، الأمر رقم 130/67 والمتضمن تنظيم النقل البري في الجزائر، العدد 63، المؤرخ في 22 جويلية 1967، ص. 937.

إن القيود القانونية والعراقيل البيروقراطية واحتكار الدولة حدت من مبادرات القطاع الخاص في هذا المجال، خاصة تلك المتعلقة "بضرورة الحصول على ترخيص من وزارة النقل لممارسة النشاط، وكذا الإجراءات الأخرى للحصول على شاحنة لنقل البضائع تفوق حمولتها 5.5 طن"<sup>1</sup>، وعلى أساسه نجد أن "المؤسسات التجارية والصناعية التابعة للخواسب لابد أن تستعمل النقل الجماعي التابع للقطاع العمومي بنسبة 75 % و 25% الباقية يسمح لها أن تنقل بوسائلها الخاصة"<sup>2</sup>، وعند عدم توفر وسائل النقل لمثل هذه المؤسسات فيتحتتم عليها أن تستخدم النقل العمومي.

مع بداية السبعينات من القرن الماضي وفي خضم السياسة الاشتراكية المتبعة آنذاك قررت الدولة الجزائرية جمع كل المؤسسات الناشطة في مجال النقل البري وجعلها في شركة واحدة تكون قادرة على خدمة الأفراد وتحقيق التوازن بين العرض والطلب، وذلك بمقتضى المرسوم رقم 73/71<sup>3</sup> الذي يتضمن إنشاء المؤسسة الوطنية لنقل المسافرين (SNTV)، إذ تهدف هذه المؤسسة إلى "ممارسة أعمال النقل البري وتلبية احتياجات الأفراد والسير المنسجم للاقتصاد الوطني وتطويره حسب الشروط التي تعود بالنفع للفرد من حيث: التكلفة، جودة الخدمة، الوقت، الأمن وغيرها"<sup>4</sup>. وقد حددت مهامه وفقا لما جاء في المرسوم: التنفيذ: تلبية الطلب على خدمة النقل عبر التراب الوطني بالنسبة للنقل الجماعي للأشخاص عبر الطرق البرية، وتنفيذ سياسة الدولة في فك العزلة على جميع القرى والربط بين مختلف المناطق التي لا تصلها خطوط السكة الحديدية وخاصة مناطق الجنوب، كما أسندت لها مهمة التكفل بالنقل عبر الطرقات للمسافرين الأجانب في إطار الاتفاقيات الدولية سواء الثنائية أو متعددة الأطراف.

مع بداية الثمانينات ظهرت بوادر الإصلاحات الاقتصادية، بإعادة هيكلة المؤسسات والشركات الوطنية في جل القطاعات الاقتصادية، وذلك بحجة عدم التحكم في تسييرها نظرا لكبر حجمها، ففي الفترة الممتدة ما بين 1981 و1988 عرفت الجزائر توجه جديد قائم على فكرة الاستقلالية والتخلص من مركزية القرار فيما يتعلق بسياسة تنظيم قطاع النقل البري.

<sup>1</sup> عيسى مرازقة، مرجع سابق، ص. 282.

<sup>2</sup> Farés Boubakour, **Surcapacité et sous utilisation des moyens dans le transport routier du marchandise ; le cas de l'Algérie**, Op. Cit., p. 234.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 73/71 والمتضمن إنشاء الشركة الوطنية لنقل المسافرين، العدد 12، المؤرخ في 13 نوفمبر 1971.

<sup>4</sup> زوليخة قنطري، مرجع سابق، ص. 201.

حيث تم صدور المرسوم رقم 375/81<sup>1</sup> الذي يسمح للجماعات المحلية (الولاية والبلدية) بالعمل على تطوير نشاط النقل بالمناطق الترابية التابعة لها، من هنا بدأ التخلي عن التوجه القائم على إنشاء وتكوين مؤسسات وطنية للنقل العمومي تتحكم في توجيه وتوزيع وتنظيم سوق نقل البضائع والمسافرين مركزيا.

وفي عام 1982 صدر المرسوم رقم 148/82 الذي يهدف إلى إدخال تنظيم جديد في مجال تسيير المؤسسات الوطنية مما يسمح لمعاملي النقل البري بالمساهمة في تحسين أداء القطاع، وهذا ما نصت عليه المادة رقم 4 التي تم فيها تحديد معاملي النقل البري على النحو التالي<sup>2</sup> : الشركات الوطنية للنقل العمومي؛ مؤسسات نقل تنشئها البلديات والولايات أو تجمعها؛ الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين ذوي النظام العمومي والمرخص لهم القيام بخدمات في مجال النقل العمومي؛ جميع المؤسسات الوطنية الولائية أو البلدية التي يقتضي عملها الرئيسي حيازة وسائل نقل خاصة بها؛ جميع الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين ذوي النظام الخاص الذي يقتضي عملهم الرئيسي حيازة وسائل نقل ملائمة خاصة بهم.

وفي سنة 1983 صدر المرسوم رقم 306/83 الرامي لإعادة هيكلة المؤسسات وإعطائها الاستقلالية وذلك بهدف "تحرير هذه المؤسسات من الضغوط الهيكلية التي عرفت في الماضي والتصرفات البيروقراطية والتدخلات الخارجية التي شوهت تسييرها"<sup>3</sup>، في هذا الصدد وبموجب قرار من الحكومة أعيدت هيكلة المؤسسة الوطنية للنقل البري للمسافرين وانبثقت منها خمسة مؤسسات ذات طابع جهوي<sup>4</sup> : المؤسسة العمومية الاقتصادية لنقل المسافرين بالوسط، المؤسسة العمومية الاقتصادية لنقل المسافرين بالشرق، المؤسسة العمومية الاقتصادية لنقل المسافرين بالغرب، المؤسسة العمومية الاقتصادية لنقل المسافرين بالجنوب الشرقي، المؤسسة العمومية الاقتصادية لنقل المسافرين بالجنوب الغربي. والتي كلفت بتأدية المهام التالية : ضمان النقل العام والمتعلق بالنقل الحضري والشبه حضري وكذا النقل بين المدن؛ ضمان النقل المتخصص والمتعلق بنقل الطلبة والعمال إضافة إلى ضمان النقل الدولي وبالأخص مع دول الجوار.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 375/81 والذي يحدد صلاحيات البلدية والولاية واختصاصاتها في قطاعي النقل والصيد البحري، العدد 52، المؤرخ في 26 ديسمبر 1981، ص. 1866.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 148/82 والمتضمن التدابير المتعلقة بممارسة أعمال النقل البري، العدد 16، المؤرخ في 17 أبريل 1982، ص. 784.

<sup>3</sup> عبد اللطيف بن أشنهو، التجربة الجزائرية في التنمية والتخطيط، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، ص. 207.

<sup>4</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 306/83 والمتضمن تعديل القانون الأساسي للشركة الوطنية لنقل المسافرين وجعل تسميتها الجديدة المؤسسة العمومية لنقل المسافرين في وسط البلاد، العدد 19، المؤرخ في 07 ماي 1983، ص. 1282.

فكانت المؤسسة العمومية لنقل المسافرين للوسط هي المسير والممول، ومن هنا بدأت معاناتها "فقد تحملت مصاعب تسيير ديون الاستثمار كونها المتعامل الوحيد مع البنوك، كما تحملت صعوبات إعادة التنظيم، فكانت في وضع متناقض، فهي ملزمة بتحمل المسؤولية العامة للبلاد في نشاط النقل البري من جهة، وبتحقيق إيراد اقتصادي جهة أخرى، فاحتل بذلك توازن نظام نقل الأشخاص"<sup>1</sup>.

### ثالثا : مرحلة التحرير (1988 - 2000)

إن كل المحاولات التي قامت بها الدولة الجزائرية بهدف "تحسين قطاع النقل البري بتسيير وتنظيم مؤسسات النقل البري وتدعيمها عن طريق إعادة الهيكلة، تقديم الدعم المالي، اقتناء وسائل نقل جديدة وتوفير موارد بشرية متخصصة، لم تعطي النتائج المنتظرة، حيث اتضح فيما بعد أن هذه المؤسسات أضحت غير قادرة على تلبية الطلب نظرا لسوء تنظيمها واهتلاك وسائل النقل والعجز عن تجديدها"<sup>2</sup>.

هذه الوضعية تزامنت مع العجز المالي الذي كانت تعاني منه الدولة جراء الأزمة البترولية التي حدثت سنة 1986 والتي أدت إلى انهيار أسعار البترول والغاز، وهو ما أثر سلبا على الاقتصاد الجزائري حيث تدهورت صادراته النفطية وتفاقت حدة ديونه الخارجية، مما جعل سياسة الدولة تتجه نحو القيام بإصلاحات تمكن من تحرير بعض الأنشطة الاقتصادية خاصة في مجال الخدمات والسماح للقطاع الخاص بدخول السوق، حيث تم بمقتضى القانون رقم 17/88<sup>3</sup> الذي يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه وتحرير قطاع النقل البري والسماح للقطاع الخاص بالاستثمار وإنشاء مؤسسات لنقل الأشخاص والبضائع على حد سواء. وذلك بحسب ما جاء في نص المادة رقم 12 التي تنص على ما يلي : "يمكن في إطار هذا القانون إنشاء وتطوير مؤسسات من القانون العام أو الخاص للنقل العمومي عبر الطرق للمسافرين والبضائع. كما تحدد شروط ممارسة أنشطة هذه المؤسسات عن طريق التنظيم، وتوضح واجباتها في مجال الاستغلال والأمن والنظافة وشروط العمل والراحة والتعريفات". ففتح بذلك سوق النقل البري أمام المبادرات الخاصة وأعطيت الأولوية للنقل الجماعي للمسافرين.

<sup>1</sup> زوليخة قنطري، مرجع سابق، ص. 208.

<sup>2</sup> عيسى مرازقة، مرجع سابق، ص. 284.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 17/88، مرجع سابق، ص. 784.

وصدر بعد ذلك المرسوم التنفيذي رقم 195/91<sup>1</sup> الذي يحدد الشروط العامة لممارسة نشاطات النقل البري للمسافرين والبضائع، حيث تنص المادة 9 منه على الأتي : "يمكن للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ذوي الطابع العام أو الخاص ممارسة نشاطات النقل العمومي للمسافرين عبر الطرقات، تستغل كل الخطوط ذات المنفعة المحلية أو الخطوط ذات المنفعة العامة والمسجلة في المخطط الوطني للنقل وكذلك الخطوط الحضرية المسجلة في مخطط النقل الحضري"، ويعتبر ذلك بمثابة اعتراف من قبل الدولة على أحقية القطاع الخاص في ممارسة نشاط النقل البري، فعرف النقل الجماعي بذلك دخول قوي للقطاع الخاص، بشكل محسوس وازداد حجم العرض مما أتاح للأفراد المفاضلة بين المؤسسات العمومية والخاصة واختيار وسيلة النقل الأفضل حسب رغباتهم واحتياجاتهم.

غير أن "هذا التدفق الكبير للمتعاملين الخواص برزت عنه سلوكيات أساءت لجودة الخدمة المقدمة"<sup>2</sup>، حيث ازدادت الفجوة بين العرض وجودته بسبب غياب الإشراف والرقابة من جهة، وسعي الخواص وراء المردودية المالية دون الأخذ بعين الاعتبار حق الأفراد في خدمة عمومية ذات جودة من جهة أخرى، وبالتالي أصبحت "الخدمة المقدمة رديئة ولا تعكس ما كان منتظرا من التحرير وهو أن تستفيد الدولة من تخفيف المسؤولية والتكاليف، والقطاع الخاص ينشط ويربح، والفرد يشبع حاجته من النقل كما وكيفا"<sup>3</sup>، هذا ما كان سببا في إصدار قوانين جديدة تأخذ بعين الاعتبار الظروف التي عرفها القطاع نتيجة تحريره.

### رابعا : مرحلة رجوع الدولة لسوق النقل (من 2001 إلى يومنا هذا)

إن تخلي الدولة على قطاع النقل البري وفتحه أمام القطاع الخاص نتجت عنه عدة آثار سلبية وذلك بسبب تحريره بدون دراسة معمقة عن كيفية تنظيمه وتوجيهه وبدون أدنى رقابة من السلطات العمومية المعنية، حيث ساد القطاع نوع من الفوضى خاصة فيما يخص جودة خدمة النقل المقدمة التي كانت دون المستوى المرغوب من ناحية الأمن، الانتظام، السلوكيات السيئة وغيرها، الأمر الذي أدى بالدولة إلى إعادة النظر في القانون رقم 17/88 وإصدار قانون يحافظ على إيجابيات تحرير القطاع من جهة، ويحد من السلبيات ويصحح الاختلالات الموجودة فيه من جهة أخرى.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 195/91 الذي يحدد الشروط العامة لممارسة نشاطات النقل البري للمسافرين والبضائع، العدد 27، المؤرخ في 01 ماي 1991، ص. 1045.

<sup>2</sup> Farés Boubakour, Les transports urbains en Algérie: quelques effets de la dérégulation, Op.Cit., p. 2.

<sup>3</sup> زوليخة قنطري، مرجع سابق، ص. 213.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

وهو ما تم فعلا، حيث صدر القانون رقم 13/01<sup>1</sup> الذي يعد منعرجا هاما في مسيرة النقل البري بالجزائر، حيث عكس رغبة الدولة في إصلاح القطاع عن طريق سن عدة نصوص تشريعية تهدف إلى : تحقيق جودة خدمة النقل، إرضاء الأفراد، إدماج النقل في التنمية المستدامة وغيرها من الأهداف التي لا تتعارض مع تواجد الخواص في سوق النقل ولا تعرقل دخولهم، ولكنها تحتوي على تغيير جوهري لدور الدولة في سوق النقل البري التي أعطت لنفسها حق التدخل في تنظيم وتوجيه القطاع. وتجسد هذا الرجوع في عدة إنجازات نذكر منها :<sup>2</sup> العمل على تجميع المتعاملين، إدماج مؤسسة عمومية للنقل الحضري لبعث المنافسة السوقية، تأسيس سلطة مؤسسة.

فمن بين 67 مادة قانونية احتواها هذا القانون، نجد 20 مادة منها تنص على القواعد التنظيمية لقطاع النقل البري، حيث اهتم هذا القانون بجودة الخدمة المقدمة للمستعمل وضرورة تقديم خدمة ذات جودة، وهو ما نصت عليه المادة رقم 02 "النقل البري هو كل نشاط ينقل بواسطته شخص طبيعي أو اعتباري بنقل أشخاصا أو بضائع من مكان إلى آخر عبر الطريق أو السكة الحديدية على متن مركبة ملائمة"، كما نصت المادة رقم 04 على أنه "يجب أن ترمي منظومة النقل على وجه الخصوص إلى التلبية الفعلية لحاجات المواطنين في مجال النقل، وفق شروط أكثر نفعا للجماعة الوطنية والمستعملين من حيث الأمن وتوفر وسائل النقل والتكلفة والسعر ونوعية الخدمة".

كما حرص هذا القانون على ضرورة إدماج النقل في التنمية المستدامة حيث نصت المادة رقم 03 على أنه يجب أن "تساهم منظومة النقل البري في تجسيد سياسة التهيئة العمرانية، التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الدفاع عن التراب الوطني، حماية البيئة والمحافظة عليها".

كما تضمن نفس القانون كيفية إعداد محطات النقل المختلفة التي يجب أن تندرج ضمن سياسة التهيئة العمرانية الوطنية، ففتح المجال بذلك للخواص للاستثمار في إنجاز واستغلال الهياكل القاعدية لاستقبال المسافرين والتعامل معهم والتي كانت في السابق حكرا على الدولة.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 13/01، مرجع سابق، ص. 4.

<sup>2</sup> Farès Boubakour, et autres, Politique de transport urbain en Algérie et développement durable: de l'expérience de la déréglementation à la nécessité d'une nouvelle réglementation, **Communication présentée lors du colloque : services, innovations et développement durable**, Poitiers, France, 27 et 28 Mars 2008, P. 11.



## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

حيث نصت المادة رقم 51 على أن "إقرار إنشاء المنشآت القاعدية لاستقبال ومعاملة المسافرين من صلاحيات الدولة والجماعات الإقليمية. يمكن أن يكون إنجازها وتسييرها عند الاقتضاء، محل امتياز يمنح لكل شخص طبيعي أو اعتباري خاضع للقانون الجزائري ضمن الشروط المحددة عن طريق التنظيم".

كما أعطى هذا القانون الحق للأفراد في خدمة النقل مع عدم المساس بحق المتعاملين الخواص في تحقيق الربح، وهذا ما نصت عليه المادة رقم 07 "النقل العمومي البري للمسافرين يمثل خدمة عامة".

وتوالت بعدها صدور النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالنقل البري حيث صدر سنة 2001 القانون رقم 14/01<sup>1</sup> الذي اهتم بتكوين السائقين، تنظيم أمن الطرق والوقاية من حوادث المرور، تنظيم المراقبة التقنية للمركبات ورفع العقوبات على مخالفات المرور المتعلقة بكل من استعمال المسالك المفتوحة لحركة المرور، المركبات وتجهيزاتها، رخص السياقة.

وصدر سنة 2003 كل من المرسوم التنفيذي رقم 435/03 الذي يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري بمدينة الجزائر.

وفي سنة 2004 صدر القانون رقم 16/04 المعدل والمتمم للقانون رقم 14/01 المتعلق بحركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، والمراسيم التنفيذية (385/04، 386/04، 387/04) المتعلقة بإنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في كل من ولايات عنابة، قسنطينة، وهران، والمرسوم التنفيذي رقم 417/04 المحدد للشروط المتعلقة بامتياز إنجاز المنشآت القاعدية لاستقبال ومعاملة المسافرين عبر الطرق وتسييرها.

وفي سنة 2005 صدرت المراسيم التنفيذية رقم (485/05، 486/05، 487/05) التي تتضمن التصريح بالمنفعة العمومية لعملية إنجاز أول خط ترامواي في كل من الجزائر، وهران، قسنطينة على التوالي.

وفي سنة 2006 صدر المرسوم رقم 423/06 والمتضمن التصريح بالمنفعة العمومية لعملية تمديد إنجاز أول خط لمetro الجزائر.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 14/01 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، العدد 46، المؤرخ في 19 أوت 2001، ص. 4.

وفي سنة 2007 صدرت مجموعة من المراسيم التنفيذية (من 496/06 إلى 505/06) التي تتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في العديد من ولايات الوطن على غرار باتنة، البليدة تبسة، تلمسان، تيارت، تيزي وزو، الجلفة، سطيف سكيكدة، المسيلة.

وفي سنة 2009 صدرت مجموعة من المراسيم التنفيذية التي تتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في عدة ولايات على غرار شلف، بجاية، بسكرة، بشار، جيجل، سيدي بلعباس، غرداية.

وفي سنة 2010 صدر المرسوم التنفيذي رقم 91/10 الذي يحدد القانون الأساسي النموذجي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري، والرسوم رقم 92/10 الذي يتضمن إنشاء مؤسسات عمومية للنقل الحضري وشبه الحضري.

وفي سنة 2016 تم صدور القرار المؤرخ في 28 ديسمبر 2015 الذي يحدد الكيفيات الخاصة لتطبيق منع التدخين على متن وسائل النقل وعلى مستوى المنشآت القاعدية الخاصة باستقبال ومعاملة المسافرين والإدارة والمؤسسات والهيئات التابعة لقطاع النقل، والرسوم التنفيذية رقم 99/16 الذي يحدد تنظيم السلطة المؤسسة للنقل الحضري وسيرها ومهامها، والقرار المؤرخ في 19 ماي 2016 الذي يحدد شروط وكيفية التكوين للحصول على شهادة الكفاءة المهنية لسائقي مركبات نقل الأشخاص والبضائع، والرسوم الرئاسي رقم 169/16 المتضمن تعيين أعضاء الحكومة حيث تنص المادة رقم 01 منه على دمج وزارتي النقل والأشغال العمومية في وزارة واحدة وتعيين الوزير بوجمعة طلعي على رأسها.

### المطلب الثاني : الفاعلين في قطاع النقل البري بالجزائر

يتميز قطاع النقل البري في الجزائر بتعدد الفاعلين، الأمر الذي يجعل عملية التنسيق بينهم غائبة ميدانيا، فوزارة الأشغال العمومية والنقل تقوم بالتشريع والتنظيم والتكوين وتصميم وإنجاز الطرق والمنشآت القاعدية وصيانتها وتجهيزها، أما وزارة الداخلية والجماعات المحلية فتتعمق بتهيئة الطرق وتنظيم ومراقبة حركة المرور، في حين أن وزارتي العدل والمالية تقومان بتسليط العقوبات وتحصيل الغرامات المالية وغيرها، وفيما يلي سيتم ذكر الفاعلين والمتدخلين في قطاع النقل البري ودور كل منهم بشكل من الإيجاز :

## أولا : المجلس الوطني للنقل البري

أولت الهيئة التشريعية اهتماما كبيرا لقطاع النقل وذلك من خلال تكوين هيئات مركزية على مستوى كل الولايات تسهر على تنظيم ومتابعة قطاع النقل، حيث أنشأ المجلس الوطني للنقل البري وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 161/91<sup>1</sup>، وبعدها صدر المرسوم التنفيذي رقم 261/03<sup>2</sup> الذي يبرز تشكيلة ودور المجلس، حيث يرأس هذا الأخير ممثل الوزير المكلف بالنقل، ويتكون من 15 عضوا منهم 12 يمثلون وزارات مختلفة وثلاثة ممثلين منتخبين عن مؤسسات النقل البري الأكثر تمثيلا، ويمكن للمجلس أن يستعين بأي شخص يمكن أن ينيه في أعماله. يعد المجلس تقريرا سنويا يرسله للوزير النقل بيدي فيه رأيه ويعطي توصيات في جميع المسائل المتعلقة بالقطاع في إطار مهامه الكثيرة.

نظريا فان المجلس الوطني CNTT يعتبر هيئة مهمة لما لها من دور في رسم السياسة العامة للدولة من خلال تضافر وتنسيق عمل كل الوزارات الممثلة فيه، لكنه عمليا غير مفعّل .

## ثانيا : وزارة الأشغال العمومية والنقل

تعد وزارة الأشغال العمومية والنقل بمثابة الهيئة الرئيسية المشرفة والمؤسسة لقطاع النقل في الجزائر، فهي تقوم بإعداد المخططات التوجيهية للطرق وتحديث هياكل وشبكات النقل السككي والبري والمشاريع الحضرية الكبرى، كما أنها تشرف على كل المهام المرتبطة بالنقل وهذا ما يحدده المرسوم التنفيذي رقم 165/89<sup>3</sup>، والملاحظ من خلال محتواه تعدد مسؤوليات الوزارة التي يمكن إسناد جزء منها للسلطة المحلية (البلدية) كاستغلال أنظمة النقل الحضري وتحديد التسعيرة المركزية التي يعاني منها القطاع، فلا يعقل أن تجمع الوزارة بين اقتراح السياسة العامة للنقل والسهر على تنفيذها، وتدخل في مهامها تنظيم واستغلال نشاط النقل وتنظيم المرور والوقاية من حوادث المرور.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 61/91 والمتضمن إحداث مجلس وطني للنقل البري وتشكيله وصلاحياته وتنظيمه وعمله، العدد 09، المؤرخ في 23 فيفري 1991، ص 355.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 261/03 والمتضمن تشكيلة المجلس الوطني للنقل البري واللجنة التقنية الوزارية المشتركة لنقل المواد الخطرة واللجنة الولائية للعقوبات الإدارية وصلاحياتها وسيرها، العدد 46، المؤرخ في 23 جويلية 2003، ص 10.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 165/89 والذي يحدد صلاحيات وزير النقل، العدد 36، المؤرخ في 29 أوت 1989، ص 1036.

### • أهم الهيئات والمؤسسات التي تشرف عليها وزارة الأشغال العمومية والنقل

تشرف وزارة الأشغال العمومية والنقل على مؤسسات مكلفة بدراسة وإعداد واستغلال أنظمة النقل البري، ولكن هذه المؤسسات تفتقر للإمكانات البشرية والمادية الضرورية للقيام بمهمة التكوين والتخطيط في قطاع النقل البري، وبالتالي أصبح من الضروري إقحام مكاتب الدراسات الخاصة التي تملك الكفاءات للمساهمة في إعداد الخطط ودراسة المشاريع المختلفة. وفيما يلي سنعرض لمحة وجيزة لكل منها:

#### 1. مدرسة تطبيق تقنيات النقل (ENATT) بباتنة

أنشأت وفق المرسوم رقم 154/80 "تحت إشراف وزارة النقل إداريا وبيداغوجيا، مهمتها تكوين إطارات مؤهلين في ميدان النقل البري للمراقبة والتفتيش (Inspecteurs en transports)"<sup>1</sup>؛

#### 2. المؤسسة الوطنية للنقل بالسكة الحديدية (SNTF)

أنشأت وفق نص المادة رقم 06 من الأمر رقم 130/67، "مهمتها تتمثل في القيام بنقل الأشخاص والبضائع عن طريق السكك الحديدية في كل التراب الوطني"<sup>2</sup>؛

#### 3. المؤسسات العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري

حيث تم بموجب المرسوم التنفيذي رقم 3435/03<sup>3</sup> إنشاء أول مؤسسة عمومية للنقل الحضري بمدينة الجزائر، وتوالت بعدها المراسيم التي تقر بإنشاء هذه المؤسسة في كامل التراب الوطني؛

#### 4. مكتب الدراسات في النقل الحضري وشبه الحضري (BETUR)

وهو "فرع لمؤسسة ميترو الجزائر EMA المكلفة بانجاز واستغلال شبكة النقل السككي بالعاصمة"<sup>4</sup>؛

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 154/80 والمتضمن إنشاء المدرسة الوطنية لتطبيق تقنيات النقل البري، العدد 22، المؤرخ في 24 ماي 1980، ص. 891.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، الأمر رقم 130/67، مرجع سابق، ص. 937.

<sup>3</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 435/03 والمتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري في مدينة الجزائر وضواحيها، العدد 71، المؤرخ في 19 نوفمبر 2003، ص. 18.

<sup>4</sup> عبد الحكيم كبيش، التمدد الحضري والحراك التنقلي في النطاق الحضري لمدينة سطيف، أطروحة دكتوراه في تهيئة المجال، كلية علوم الأرض، الجغرافيا والتهيئة العمرانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2001، ص. 131.

### 5. المركز الوطني للوقاية والأمن المروري (CNPSR)

أنشئ وفق المادة 24 من القانون رقم 109/87<sup>1</sup>، وهو عبارة عن هيئة عمومية ذات طابع إداري، وضع تحت وصاية وزارة النقل وفقا للمادة 64 من القانون رقم 14/01<sup>2</sup> حيث يكلف المركز بتقديم سياسة وقائية تستند للإستراتيجية الوطنية للأمن المروري تبنى على أساس نتائج الدراسات الميدانية المتعلقة بحوادث المرور، وذلك لتحقيق أهداف المركز المتمثلة في : تطبيق الدراسات والعمليات التي أثبتت نجاعتها لتقليل خطورة حوادث المرور بواسطة الإعلام والتوعية والتربية المرورية من خلال تنظيم حملات تحسيسية خاصة بأطفال المدارس بمشاركة السلطات والمصالح ذات الصلة، وكذا تكوين بنك معلومات عن الحوادث أسبابها ونتائجها وجمع المادة المرتبطة بالموضوع؛

### ثالثا : مديريات الأشغال العمومية الولائية

تكون تحت إشراف "وزارة الأشغال العمومية والنقل في الجانب التقني والولاية (وزارة الداخلية والجماعات المحلية) في جانبها الإداري، ويتمثل دورها في إنجاز وصيانة الهياكل القاعدية"<sup>3</sup>؛

### رابعا : وزارة التجارة

تحدد وزارة التجارة "تسعيرة النقل عن طريق المراسيم والتعليمات الوزارية بالتعاون مع الولاية"<sup>4</sup>؛

### خامسا : وزارة الداخلية والجماعات المحلية

تضمن من خلال "المجالس الشعبية البلدية (APC) والمجالس الشعبية الولائية (APW) تنظيم وتسيير الخدمات المحلية، ضمان حق التنقل، تأمين الأشخاص والممتلكات"<sup>5</sup>؛

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 09/87 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، العدد 07، المؤرخ في 10 فيفري 1987، ص. 225.

<sup>2</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 14/01، مرجع سابق، ص. 4.

<sup>3</sup> بالتصرف عن : - عبد الحكيم كبيش، مرجع سابق، ص. 134.

<sup>4</sup> بالتصرف عن : - غنية بركات، مرجع سابق، ص. 77.

<sup>5</sup> بالتصرف عن : - عبد الحكيم كبيش، مرجع سابق، ص. 138.

### سادسا : مديريات النقل الولائية

أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 381/90 "والمتعلق بتنظيم مديريات النقل في الولايات وعملها، وهي تقع تحت إشراف وزارة الأشغال العمومية والنقل فيما يتعلق بالجانب التقني لمهامها، ولوزارة الداخلية والسلطة المحلية (الولاية) فيما يتعلق بالجانب الإداري"<sup>1</sup>، مما يخلق وضعيات يطغى فيها الجانب السياسي عن التقني. وتحدد مهام هذه المديريات كما جاء في المادة رقم 03 على النحو التالي : تطبيق التنظيم المتعلق بمختلف أنماط النقل وبالأرصاء الجوية، تنسيق تنظيم مختلف أنماط النقل وتنفيذه ومراقبته، تطبيق تدابير الوقاية والسلامة في الطريق، تسليم مستندات ورخصة وشهادات الكفاءة المهنية، تطبيق التدابير المتعلقة بنشاط تعليم السياقة، تنظيم امتحانات رخص السياقة، تنظيم أشغال الأجهزة المكلفة بالعقوبات، جمع الإحصائيات المتعلقة بمجال النقل وحوادث المرور؛

### سابعا : وزارة المالية

يتمثل دورها في "تحصيل الغرامات المالية، بالإضافة إلى الاستثمار وتمويل مشاريع النقل بالتعاون مع المجلس الوطني للتخطيط ووزارة الداخلية والجماعات المحلية"<sup>2</sup>؛

### ثامنا : وزارة التجهيزات والتهيئة العمرانية

تهتم "بالتخطيط وكذا التطوير وإدارة الهياكل القاعدية بالتعاون مع مديرية الأشغال العمومية والنقل، مديرية الوسط الحضري، الولاية والبلدية"<sup>3</sup>؛

### تاسعا : مديرية المنافسة والأسعار

تهتم "بالرقابة واحترام الأنظمة بالتعاون مع مديرية النقل للولاية، الأمن الوطني، الدرك الوطني"<sup>4</sup>؛

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 381/90 والمتعلق بتنظيم مديريات النقل في الولايات وعملها، العدد 51، المؤرخ في 24 نوفمبر 1990، ص. 1629.

<sup>2</sup> بالتصرف عن : - غنية بركات، مرجع سابق، ص. 77.

<sup>3</sup> بالتصرف عن : - المرجع نفسه.

<sup>4</sup> المرجع نفسه.

### عاشرا : وزارة السكن والعمران

تشرف على كل ما يتعلق بتهيئة وتحسين المجال الحضري نظرا لارتباطه بالحركية والتنقلات في المدينة.

حادي عشر : المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري والمتعاملون

### الخواص والمؤسسة الوطنية للنقل السككي

يتمثل دورهم في "تقديم خدمات النقل الجماعي للأفراد"<sup>1</sup>.

إن هذا التداخل في المهام قد يؤدي إلى إهدار الجهد وتعطيل عملية التخطيط والتنظيم والتنسيق بين الهيئات المركزية والهيئات الولائية والمحلية لضمان نجاعة عملية التنظيم.

### المطلب الثالث : واقع جودة خدمة النقل الجماعي في الجزائر

بعد التطرق لتطور النقل البري في الجزائر وكيف مازال يعاني من انعدام معايير جودة الخدمة، يمكن لنا تشخيص واقع جودة خدمة النقل الجماعي للوقوف على أهم نقاط ضعفها : من انفصال للمهام بين الفاعلين في القطاع، غياب الرقابة والمتابعة لمستغلي الخطوط، عدم كفاية دفتر الشروط من ناحية معايير الجودة، حرية استغلال الخطوط وغيرها من الأسباب التي أدت لتدهور الخدمة، حيث تلعب مديريات النقل دور السلطة، ويعود لها تنظيم النقل الجماعي بالتنسيق مع الولاية والبلدية ومن مهامها نذكر :<sup>2</sup>

- العمل على تطبيق القوانين الخاصة بمختلف صيغ النقل؛
- تحضير، إعداد، تنفيذ ومتابعة مخطط النقل؛
- تنسيق ومراقبة التنظيم وسير عمل مختلف صيغ النقل؛
- تنفيذ إجراءات الأمن والسلامة المرورية؛
- إعداد وتحديد بطاقات نشاط النقل البري؛
- جمع واستغلال إحصائيات النقل وحوادث المرور؛
- إصدار تذاكر وتصريحات النقل.

<sup>1</sup> عبد الحكيم كبيش، مرجع سابق، ص. 136.

<sup>2</sup> غنية بركات، مرجع سابق، ص. 78.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

حيث تمس جودة خدمة النقل الجماعي في الجزائر كل من : جودة خدمة النقل المقدمة من طرف الناقلين، وجودة الخدمة في المحطات.

### أولا : جودة خدمة النقل

هي الخدمة التي "يقدمها الناقلين الذين لهم حرية الدخول للسوق، فلا توجد حواجز ولا شروط للمنافسة، إذ يكفي امتلاك حافلة واختيار الخط الأكثر مردودية في نظر الناقل وتقديم طلب لدى مديرية النقل، ليتم إصدار تصريح له بممارسة نشاط النقل حسب دفتر شروط نموذجي يحدد شروط استغلال الخدمات العمومية المؤسسة لنقل الأشخاص عبر الطرقات"<sup>1</sup>، ويتعين على الناقل احترام المواد المذكورة فيه خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمة من حيث :<sup>2</sup>

- ملائمة المركبة وتزويدها بالبيانات (المادة 04)؛
- تزويد المركبة بالمعدات الضرورية للسلامة المرورية والإسعافات الأولية (المادة 09)؛
- ضرورة التصريح بالسائق والقابض لدى مديرية النقل وضرورة ارتدائهم للباس اللاتق وحملهم لبطاقات عليها أسماءهم واسم الشركة (المادة 12 و 23)؛
- ضمان استمرارية الخدمة العمومية وانتظامها لاسيما من حيث المواقيت والوتيرة والمسالك ونقاط التوقف (المادة 14 و 21)؛
- ضرورة تعويض المركبة في حالة توقفها بمركبة احتياطية من نفس النوع لضمان مواصلة تقديم الخدمة للمسافرين (المواد 15 و 16 و 17)؛
- احترام قواعد النظافة والأمن أثناء الاستغلال (المادة 21)؛
- عدم إزعاج المسافرين، إذ يمنع استعمال الأجهزة السمعية والسمعية البصرية دون موافقتهم (المادة 22).

<sup>1</sup> غنية بركات، مرجع سابق، ص. 78.

<sup>2</sup> Cahier des charges, **types fixant les conditions d'exploitation des services publics réguliers de transport routier de personnes**, Du 11 Aout 2007.



### ثانيا : جودة خدمة المحطات

هي خدمة "مسؤولة عنها البلدية فهي التي تؤجرها بمقتضى دفتر شروط تمنحه لمتعهدي المحطات، لكن متابعة ومراقبة سير عمل هذه المحطات تكون من قبل مفتشي النقل (مديرية النقل)، حيث يحتوي دفتر الشروط المتعلق بتعهد انجاز أو تسيير المنشآت القاعدية لاستقبال ومعاملة المسافرين عبر الطرق على مجموعة مواد لضمان جودة الخدمة، خاصة المواد 08، 11، 12، 20، 21 و 23<sup>1</sup> والتي تنص على<sup>2</sup>:

- احترام انتظام الخدمة؛
- احترام مدة التوقف، وقت الانطلاق والزمن الفاصل بين انطلاق كل حافلات نفس الخط؛
- ضمان استقبال، توجيه وإعلام المسافرين؛
- عرض أوقات الانطلاق والوصول على لوحات سهلة الوصول والرؤية للمستعملين؛
- القيام بإجراءات النظافة اللازمة للهياكل القاعدية والمحافظة عليها؛
- ضمان أمن حركة المرور وسائقي المركبات والمسافرين؛
- إعداد تنظيم خاص (موظفين مؤهلين، معدات وتجهيزات مناسبة لقواعد ومقاييس الخدمة).

يلاحظ من خلال النصوص القانونية السابقة بأن الجزائر تسعى جاهدة لتحسين جودة خدمة النقل الجماعي بما يتوافق واحتياجات ورغبات الأفراد، إذ أنها تفرض شروط على الناقلين ومسيري الهياكل القاعدية لكي تكون خدمة النقل الجماعي في مستوى توقعات المستعملين. ولكن يبقى دائما توزيع المهام وتعدد الناقلين يصعب من عملية المتابعة، المراقبة، التنسيق والإشراف.

### المبحث الثاني: الإطار العام لنطاق الدراسة

إن الموقع الجغرافي المتميز لمدينة عنابة أهلها لتلعب دورا مهما على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للبلاد، فتوفرها على شبكة طرق حيوية جعلها بمثابة نقطة عبور بين الولايات المجاورة، كما أن تمتعها بموقع استراتيجي مهم مكنها من امتلاك جميع أنماط النقل بما فيها النقل البري، الجوي والبحري.

<sup>1</sup> غنية بركات، مرجع سابق، ص. 79.

<sup>2</sup> Cahier des charges, types fixant les conditions relatives à la concession de la réalisation et/ou de la gestion des infrastructures d'accueil et de traitement de voyageurs par route, Du 20 décembre 2004.

## المطلب الأول : الأهمية الجغرافية لمدينة عنابة

كمرحلة أولى من عملية تشخيص نطاق الدراسة سيتم تحليل الأهمية الجغرافية لمدينة عنابة من خلال التطرق إلى موقعها الجغرافي وخصائصها الجغرافية.

### أولا : الموقع الجغرافي

عنابة ولاية ساحلية تبعد بحوالي 600 كلم عن العاصمة، تقع في أقصى الشمال الشرقي للجزائر "غرب خليج المرجان المعروف باسم خليج بونة"<sup>1</sup> وعند سفح جبل الايدوغ في منطقة سهلية مشهورة بإنتاجها الزراعي وثرواتها المعدنية.

تبلغ مساحتها حوالي "1412 كلم<sup>2</sup> أي ما يعادل 0.06% من مساحة التراب الوطني"<sup>2</sup>، وهي رابع أكبر المدن الجزائرية من حيث الكثافة السكانية بعد الجزائر العاصمة، وهران وقسنطينة وذلك بما "يعادل 655.950 نسمة"<sup>3</sup> أي بكثافة 464 ساكن/كلم<sup>2</sup>.

### ثانيا : التقسيم الإداري

تنقسم ولاية عنابة إداريا إلى 12 بلدية و6 دوائر موزعة على النحو التالي : دائرة عنابة تضم بلديات عنابة وسرا يدي، دائرة البوني تضم بلدية البوني، دائرة الحجار تضم بلديات الحجار وسيدي عمار، دائرة برحال تضم كل من بلديات برحال، واد العنب، التريعات، دائرة عين الباردة تضم بلديات عين الباردة، الشرفة، العلمة، دائرة شطايبى تضم بلدية شطايبى.

إن شساعة الحيز الجغرافي لمدينة عنابة جعل من الضروري تبنى نظام التسيير اللامركزي وذلك عن طريق تقسيم المدينة إلى قطاعات حضرية، وهذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 284/89 المؤرخ في 15 سبتمبر 1989 الذي يقر بإنشاء خمسة قطاعات حضرية على النحو التالي :

<sup>1</sup> مريم نزار، الأحياء العشوائية وعلاقتها بالجريمة الحضرية : من أجل مقارنة سوسيوولوجية للمجال الحضري بولاية عنابة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المدينة والتهيئة الاجتماعية للعرمان، جامعة باجي مختار، عنابة، 2011، ص. 127.

<sup>2</sup> زينة زنادي، وآخرون، التلوث السمعي لحركة المرور وأثره في المناطق الحضرية : دراسة حالة مدينة عنابة، *International Journal for Environment & Global Climate Change*, vol 3, Issue 1, 2015, P. 119.

<sup>3</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2015.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

"القطاع الحضري الأول (السيبوس)، القطاع الحضري الثاني (واد الذهب)، القطاع الحضري الثالث (بوحديد)، القطاع الحضري الرابع (بن باديس)، القطاع الحضري الخامس (سيدي عيسى)"<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني : الأهمية التاريخية لمدينة عنابة

عرفت عنابة تسميات عدة مثل هييون، بونة، السيبوس، زواي، عنابة وهي أسماء متنوعة للمدينة نفسها اكتسبتها عبر التاريخ بتنوع الحضارات التي تعاقبت عليها وثقافات المجتمعات التي سكنتها. فقد كانت مدينة عنابة فيما مضى إحدى عواصم الممالك النوميديّة، ومدينة القديس أوغستين، ومدينة أبي مروان البوني، وكان لها علاقات مع أوروبا وكانت مفتوحة على المشرق الإسلامي.

ترجع نشأة مدينة عنابة الأولى إلى الفينيقيين الذين "أنشئوا فيها مرفئا تجاريا مهما في القرن 11 قبل الميلاد سموه هييون، وفي عهدهم استولى عليها ملوك البربر المشهورين بملوك نوميديا، وفي عهد المملكة النوميديّة كانت المرفأ الرئيسي لتصدير والحبوب والمواشي إلى روما، والعاصمة الثانية بعد سيرتا"<sup>2</sup>.

احتلها الرومان في "القرن الرابع ميلادي، وجعلوا منها مركزا مسيحيا على يد القديس أوغستين (322-430)"<sup>3</sup> الذي أعطى لها بعدا حضاريا وثقافيا أكسبها شهرة لا تزال تتميز بها إلى يومنا هذا.

بعدها احتلالها "الوندال وهو العصر الذي عرفت فيه هييون تدهورا وتخلفا لم تعرفه من قبل"<sup>4</sup>.

ثم فتحت على يد "المسلمين حوالي سنة 78 هجري، تبعت للأمويين ثم العباسيين ثم الأغالبة ثم الفاطميين فالصنهاجيين فالحماديين فالمرابطين ثم الحفصيين، ويذكر المؤرخين أنها ازدهرت في عهد الدولة الزيرية على يد مؤسسها المعز بن باديس الذي وصلت المملكة في عهده إلى أوج العظمة والرقى"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> نسرين تومي، الفضاء العمراني وتأثيره على العنف في المدن المعاصرة : مدينة عنابة نموذجا، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المدينة والتهيئة العمرانية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010، ص. 98.

<sup>2</sup> سعيدة دوادي، ديناميكية التنمية وأثرها على البيئة الحلية : دراسة ميدانية بإقليم عنابة، مذكرة ماجستير، تخصص سوسولوجية الديناميكية الاجتماعية والتنمية الإقليمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2011، ص. 202.

<sup>3</sup> فريدة بشيش، الأسرة الجزائرية والتحويلات الاجتماعية والاقتصادية : دراسة ميدانية لبعض الأسر الحضريّة في مدينة عنابة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم اجتماع المؤسسات الاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010، ص. 169.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص. 170.

<sup>5</sup> رايح سعدان، الحياة الاجتماعية في الفضاءات العمرانية الجديدة : البوني نموذجا، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص التنمية والتغير الاجتماعي، جامعة باجي مختار، عنابة، 2005، ص. 111.

أما خلال الحقبة الاستعمارية فقد تعرضت عنابة إلى "أول محاولة للاحتلال يوم 12 أوت 1830، ولكنها باءت بالفشل، ولم تحتل إلا بعد 01 أفريل 1832 بعد صراع عنيف دام شهرين"<sup>1</sup>، لتصبح عنابة بمينائها من "أهم نقاط تصدير الثروات المعدنية الجزائرية إلى فرنسا، وخاصة الحديد من مناجم الوزنة وبوخضرة، والفوسفات من مناجم الكويف وجبل العنق، واستغلوا سهلها في إنتاج الكروم والتبغ"<sup>2</sup>.

وقد أدى النظام الفرنسي منذ 1832 إلى تغييرات عميقة في مدينة عنابة سواء كان ذلك في الميدان الاجتماعي، الاقتصادي، السياسي، الثقافي والمورفولوجي والتي لا تزال آثاره قائمة إلى يومنا هذا، وزاد التعدي الاستعماري إلى تسريع تطور المجتمع الذي نظم مقاومة طويلة تتوجت باندلاع ثورة نوفمبر 1954 والتي توجت فيما بعد باسترجاع السيادة الوطنية يوم 05-07-1962.

### المطلب الثالث : النمو السكاني في مدينة عنابة

إن الأهمية الجغرافية والتاريخية لمدينة عنابة كان لها انعكاسات كبيرة على التطور السكاني الذي عرفته كمدينة تحمل خصائص مميزة، ولغرض توضيح الصورة أكثر لابد من عرض بعض الإحصائيات الرسمية التي تبين نسب النمو السكاني.

#### أولا : التطور السكاني في مدينة عنابة

تميزت مدينة عنابة منذ فجر الاستقلال بالنمو السكاني السريع<sup>3</sup>، وسيتم فيما يلي عرض أهم مراحل التطور السكاني للمدينة :

عرفت العشرة الأولى (1962-1966) نموا سكانيًا هائلًا بلغ أقصى معدلاته إذ وصل إلى 150274 نسمة في حين بلغت الحظيرة السكانية 12477 مسكن، ويعود ذلك إلى استفادة المدينة من مشاريع البرنامج التنموي الوطني في إطار التهيئة العمرانية الأمر الذي جعل هذه المدينة محل استقطاب اجتماعي نتيجة موقعها الجغرافي والاستراتيجي والاقتصادي.

<sup>1</sup> رايح سعدان، مرجع سابق، ص. 111.

<sup>2</sup> سعيدة دوادي، مرجع سابق، ص. 202.

<sup>3</sup> إحصائيات مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية لسنة 2008.

استمر عدد السكان في الزيادة ليصل في العشرية الثانية إلى 225000 نسمة، مع زيادة الحظيرة السكانية التي بلغت 17815 مسكن، فمقارنة بالعشرية الأولى نلاحظ زيادة في معدل النمو السكاني والحظيرة السكانية وهذا راجع لعدة عوامل اجتماعية واقتصادية لاسيما وأن مستوى التخطيط والتصنيع في ظل القطاعات المؤممة جعلت من هذه المدينة قطب صناعي، مما ساهم في النمو الحضري للمدينة.

وقد استمر النمو السكاني في الزيادة ليصل في العشرية الثالثة (1998-2008) إلى 268481 نسمة مع زيادة في الحظيرة السكانية لتصل إلى 500000 مسكن، وهذا يعود حسب مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية لولاية عنابة إلى عوامل الأمن والاستقرار البلاد في هذه العشرية وكذا تحسن الإطار المعيشي.

### ثانيا : عوامل التطور السكاني في مدينة عنابة

يعود التطور السكاني في مدينة عنابة لعدة عوامل أبرزها زيادة عدد المواليد، عامل الهجرة والتصنيع :

#### 1. زيادة عدد المواليد

تعد زيادة المواليد من العوامل الأساسية للتطور السكاني، وتطلق عليه تسمية الحركة الموجبة للسكان، "فحسب إحصائيات 2009 فقد سجلت مدينة عنابة زيادة في عدد المواليد حيث بلغ 18118 نسمة مقارنة بالفترة الممتدة ما بين 2005-2008، إذ بلغ عدد المواليد سنة 2008 ما يعادل 17530 نسمة".<sup>1</sup>

#### 2. عامل التصنيع

تلعب الصناعة دورا بالغ الأهمية في توفير العديد من الإيجابيات خاصة في تطوير اقتصاد الدول الصناعية، فمدينة عنابة كانت من ضمن المراكز الحضارية التي استفادت من برنامج المشروع التنموي غداة الاستقلال، "إذ تتركز بها 30 وحدة صناعية منها مركب أسمد ال وصيدال اللذان يعدان المحركين الأساسيين الأساسيين للصناعة، ولعل الحزام الصناعي الذي ظهر حول المدينة كان من ضمن عوامل النمو الحضري والنمو الديمغرافي في مدينة عنابة نتيجة للهجرة المتواصلة نحو مدينة عنابة".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إحصائيات بلدية عنابة لسنة 2009.

<sup>2</sup> جمال لوراسية، إشكالية السكن الفوضوي بمدينة عنابة، مذكرة تخرج مهندس دولة في التهيئة العمرانية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010، ص. 47.

3. عامل الهجرة

عرفت مدينة عنابة هجرة كبيرة منذ فترة الاستعمار إلى يومنا هذا، ويعود ذلك إلى "توفر المدينة على هياكل استقبال من مساكن شاغرة تركها الاستعمار، خدمات متنوعة، توفر فرص العمل في المجال الصناعي مما جعل مدينة عنابة مركزا حضاريا لجذب مختلف الوافدين من مراكز حضرية أخرى"<sup>1</sup>.

المبحث الثالث: واقع خدمة النقل الحضري في مدينة عنابة

نظرا للأهمية الاقتصادية والمكانة التي اكتسبتها ولاية عنابة كقطب تنموي يجذب العديد من سكان الولايات الأخرى إليها إما لأسباب اقتصادية أو اجتماعية أو خدمية فان ضرورة تنمية قطاع النقل فيها شكل انشغالا دائما لدى السلطات المعنية منذ انطلاق المسيرة التنموية في البلاد، مما نتج عنه تطور بارز لهذا القطاع سواء فيما يتعلق بتحديث وتنمية الهياكل القاعدية للنقل، أو بتوفير وسائل حديثة للنقل البري والجوي والبحري، أو فيما يتعلق بالتنظيم المؤسسي للقطاع وتوفير كل الشروط اللازمة حتى يؤدي الدور المنوط به في التنمية الولائية من جهة وفي التنمية الجهوية للشرق الجزائري من جهة أخرى.

المطلب الأول : المنشآت القاعدية للنقل بولاية عنابة

تلعب شبكة النقل في ولاية عنابة دورا محركا ومحفزا للحياة الاقتصادية والاجتماعية لسكان الولاية وما جاورها من ولايات، فهذا الدور المنوط بقطاع النقل وغيره من الأدوار التي تصب إجمالا في دفع عجلة التنمية يتم عن طريق عدد لا بأس به من الهياكل القاعدية على مستوى الأنماط الثلاثة للنقل.

أولا : النقل البري

يعد النقل البري من أهم أنماط النقل في مدينة عنابة نظرا لاستعماله اليومي من طرف الأفراد. من هذا المنطلق جاءت أهمية المنشآت القاعدية البرية التي تلعب دورا رئيسيا في هيكلة المجال الحضري للمدينة فهي أساس المنظومة الحضرية بأكملها، حيث تعد هذه المنشآت من طرق، أنفاق، منافذ، جسور ومحطات بمثابة الركائز الأساسية لتسهيل حركة المرور.

<sup>1</sup> جمال الدين قسوم، آفاق وعواقب التعمير بالمدينة الجزائرية : دراسة ميدانية بعنابة، مجلة التواصل، عنابة، الجزائر، العدد 22، سبتمبر 2008، ص. 12.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

وفي هذا الإطار سوف نركز على تقسيم المنشآت القاعدية إلى صنفين رئيسيين : الأول متعلق بشبكة الطرق والسكك الحديدية، والثاني متعلق بمحطات النقل البري.

### 1. شبكة الطرق والسكك الحديدية

أ. شبكة الطرق : تمتلك عنابة شبكة طرق "تمتد على طول 803.650 كلم، وهي مقسمة كما يلي : 26.650 كلم طريق سيار، 131 كلم طرق وطنية، 318 كلم طرق ولائية، 328 كلم طرق بلدية"<sup>1</sup>

هذه الشبكة تربط ولاية عنابة بباقي ولايات القطر الوطني عبر ممرات رئيسية :<sup>2</sup>

- الممر (شرق - غرب) : يتمثل في الطريق الوطني رقم 44 الرابط بين عنابة وقسنطينة، يمر عبره حوالي 12000 مركبة/ يومياً؛
- الممر (شرق - جنوب) : يتمثل في الطريق الوطني رقم 16 الذي يربط عنابة، سوق أهراس والوادي، يمر عبره حوالي 20000 مركبة/ يومياً؛
- الممر (شمال - جنوب / شمال - غرب) : يتمثل في الطريق الوطني رقم 21 والطريق الوطني رقم 84 الذي يمر عبره حوالي 24000 مركبة/ يومياً.

ب. شبكة السكة الحديدية : تتمتع الولاية أيضا "بشبكة النقل السككي التي تقوم بنقل ما يقارب 99540 مسافر و1710192 طن من البضائع سنوياً"<sup>3</sup>، حيث تمتد على طول 198 كلم، منها 12 كلم سكة مزدوجة تضمن ربط الولاية بالشبكة الوطنية، كما تحتوي على ثلاث خطوط موزعة كما يلي :<sup>4</sup>

- الخط الرابط بين مدينة عنابة (محطة وسط المدينة التي تقع بجانب الميناء) وبلدية الحجار : يمتد نحو الجنوب باتجاه مناجم ولاية تبسة، وهي سكة مضاعفة ومكهربة، تستعمل خصيصا لنقل المواد الخام؛
- الخط الرابط بين وسط مدينة عنابة وبلدية برحال بالجنوب الغربي للولاية مروراً بواد زياد والذي يمتد إلى ولاية الجزائر؛

<sup>1</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2016.

<sup>2</sup> Agence National de développement d'investissement, **Wilaya d'Annaba**, 2013, P. 9.

<sup>3</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2016، مرجع سابق.

<sup>4</sup> Agence National de développement d'investissement, Op. Cit., P. 10.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

- الخط الرابط بين وسط مدينة عنابة وبلدية سيدي عمار المار عبر بوخضرة، البوني والشعبية، وهو الخط الذي يضمن النقل الشبه حضري في المدينة، ما يميزه أن معظم مستعمليه من فئة الطلبة الذي يدرسون بجامعة سيدي عمار، إذ تنطلق الرحلة الأولى من عنابة على الساعة السابعة والرابع، أما الأخيرة فتنتقل من سيدي عمار على السادسة والرابع، بتردد ساعتين بين كل رحلة.

### 2. المحطات البرية

يعاني قطاع النقل الحضري بمدينة عنابة من ضعف واضح في المحطات والمواقف المخصصة لاستقبال المستعملين، مما أدى إلى تدهور ظروف التنقل سواء على مستوى النقل عبر الحافلات، السيارات الجماعية أو القطارات وفيما يلي سنوجز أهمها :

- **المحطة البرية محمد منيب صنيدي :** أنجزت هذه المحطة خارج النطاق الحضري للمدينة قرب حي أول ماي بالبوني، "مساحتها الإجمالية 6.4 هكتار، عدد الأرصفة 32 رصيف، تسمح باستقبال نحو 3 مليون مستعمل سنويا وبطاقة استيعاب تفوق 1300 حافلة يوميا، تكلفتها المالية ناهزت 180 مليار سنتيم. وهي مخصصة لنقل الأفراد ما بين الولايات، تغطي 34 خط وطني بمجموع 274 حافلة مستغلة، حيث يتراوح طول الخط ما بين 15 و 1361 كلم<sup>1</sup>، وهي تتوفر على خدمات جيدة للمستعملين خاصة فيما يتعلق بقاعات الانتظار وحجز الأماكن وخدمات أخرى كالإطعام والمصلى، وكذا تواجد أعوان الأمن في كل الأوقات للسهر على أمن وسلامة المتنقل في ظل النشاط المكثف للمنحرفين بالمحطات؛
- **محطة سويداني بوجمعة :** تقع في وسط المدينة بين محورين رئيسيين وهما شارع سويداني بوجمعة ونهج بن زعيم عبد العزيز، وهي مخصصة لنقل الأفراد في الوسط الحضري، تعتبر من أهم المحطات لقربها من السوق الرئيسي للمدينة (الحطاب) ومن محطتي لسيارات الأجرة الجماعية، لكن الملفت للانتباه هو صغر مساحتها مقارنة بالعدد المرتفع للحافلات فيها وذلك على اعتبار أنها "تغطي 14 خطا حضريا، بمجموع 473 حافلة مستغلة في النقل حضري، أما الخطوط الحضرية الخمسة المتبقية فتستقبلها محطة كوش، ويتراوح طول هذه الخطوط من 2.5 إلى 9.5 كلم<sup>2</sup>؛

<sup>1</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2017.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.



- محطة سيدي إبراهيم : شيدت هذه المحطة خلال الثمانينات لاستقبال الخطوط الوطنية، وهي تقع في مدخل المدينة وتربط الطرق الوطنية الثلاثة (16، 21، 44)، مخصصة لنقل الأفراد ما بين الولايات عبر السيارات الجماعية "وتغطي 26 خطا وطنيا"<sup>1</sup>، رغم أهميتها إلا أنها في حالة مزرية فيما يتعلق بالتنظيم الداخلي والمرافق العمومية والنظافة والصيانة والتهيئة؛
- محطة كوش نور الدين : أنشأت هذه المحطة سنة 1996، وهي تقع في منتصف الطريق بين شارع التحرير الوطني وشارع بوعلي السعيد، وهي مخصصة لنقل الأفراد في المحيط الشبه حضري، تعتبر الأولى من حيث الوسائل التي تستقبلها يوميا فهي "تغطي 18 خطا منها 5 خطوط حضرية و13 شبه حضرية لمختلف بلديات الولاية، بمجموع 250 حافلة مستغلة في النقل الشبه حضري، حيث يتراوح طول هذه الخطوط ما بين 3 و56 كلم"<sup>2</sup>. رغم أهمية هذه المحطة إلا أنها في حالة مزرية فيما يتعلق بالظروف المتدنية لاستقبال المستعملين، غياب السلامة والأمان، عدم توفرها على التجهيزات والخدمات الضرورية، غياب أماكن الانتظار، التلوث الناجم من محركات الحافلات، غياب كلي للوحات الإعلامية مما يستدعي تدخلا سريعا لمعالجة الوضع؛
- محطات النقل السككي : إضافة إلى هذا فان الولاية "تضم 8 محطات للسكة الحديدية تتمثل في : المحطة الرئيسية التي تتمركز وسط المدينة بالقرب من الميناء، محطة سيدي عمار، محطة الميناء، محطة واد زياد، محطة برحال، محطة الحجار، محطة شيخاني، محطة العلاليق"<sup>3</sup>.

### ثانيا : النقل الجوي

مستوى النقل الجوي فالولاية تحتوي على مطار دولي يقع على بعد 10 كلم جنوب شرق المدينة على الطريق الوطني رقم 44، تم ترميمه مؤخرا وهو يحمل اسم الشهيد رابح بيطاط، يتوفر المطار الجديد على المعدات الحديثة التي أنجزت بطريقة جعلته يرقى لمستوى المطارات الدولية كالمحلات التجارية التي تعرض ماركات ذات جودة عالية، إضافة إلى فضاء لعرض المنتجات الصناعية التقليدية. إلى جانب توفره على المرافق الضرورية لضمان الخدمة للمستعملين كخدمات الهاتف والانترنت ووكالات كراء السيارات.

<sup>1</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2017، مرجع سابق.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

<sup>3</sup> المرجع نفسه.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

لكن الأمر الذي يلاحظ على هذا المطار هو محدودية نشاطه وهذا راجع في أغلب الأحيان إلى ارتفاع تكلفة الخدمة المقدمة، حيث يقوم برحلتين للجزائر العاصمة، ورحلة إلى تركيا، ورحلات لأهم المدن الفرنسية : باريس، مرسيليا، ليون.

### ثالثا : النقل البحري

على مستوى النقل البحري تتمتع الولاية بميناء يتربع على مساحة 95 هكتارا، يقع في مدخل المدينة، إذ يعد من "أهم الموانئ في شمال إفريقيا منذ العهد العثماني، أعيد توسيعه سنة 1886م<sup>1</sup>، ومع تهيئة مجمع الحاويات الذي دشن سنة 1997 أصبح قادرا على استقبال جميع أنواع السفن، حيث استخدم بعد ذلك لتجارة وتصدير منتجات الإقليم الجزائري، كما أنه يمول جميع ولايات الشرق والجنوب الشرقي منها الطارف، قالمة، سوق أهراس، أم البواقي، خنشلة، تبسة، بسكرة...، وبذلك احتل المرتبة الثالثة في الجزائر من حيث التجارة العالمية، أما بالنسبة لنقل الأفراد خارج الوطن فله اتجاهين إيطاليا ومرسيليا.

### المطلب الثاني : عرض خدمة النقل الحضري في مدينة عنابة

تعرف ولاية عنابة نشاطا اقتصاديا واجتماعيا وخدمية متواصلا، فبالنظر لتباعد المراكز التجارية والصناعية والصحية والحكومية وغيرها من المرافق الخدمية التي يقصدها الأفراد بشكل يومي عن المناطق السكنية أصبح نشاط النقل يشكل عسبا ضروريا وحاجة أساسية. ولكن على الرغم من الأهمية التي يتمتع بها من جهة، وما تحتويه الولاية من هياكل قاعدية ووسائل نقل خاصة وعمومية من جهة أخرى إلا أنها تعاني من العديد من المشاكل المرتبطة بهذا القطاع وخاصة فيما يتعلق بمجال النقل الجماعي.

فبالنظر لطبيعة الموضوع المدروس والمتعلق بتأثير جودة خدمة النقل الجماعي على رضا المستعملين فإنه قد يتم التركيز في هذا المبحث على النقل البري على اعتباره أكثر أنماط النقل استعمالا في التنقلات اليومية، إضافة إلى أهميته في تعاملاتهم وتفاعلهم فيما بينهم. وبهدف الوقوف على واقع عرض خدمة النقل في النطاق الحضري لمدينة عنابة، سنحاول التطرق لخصائص العرض تبعا للوسائل المستعملة وهي السيارة الشخصية، النقل الجماعي (الحافلة، سيارات الأجرة، القطار، التيليفريك، النقل المتخصص).

<sup>1</sup> زينة زنادي، وآخرون، مرجع سابق، ص 119.

أولا :تزايد استعمال السيارة الشخصية في مدينة عنابة

تعزى كثرة استعمال السيارة الشخصية إلى قصور شبكات النقل الجماعي في تغطية المجال الحضري بكيفية تضمن اقتراب جودة الخدمة التي يوفرها هذا النمط من تلك التي توفرها السيارة الشخصية. أي إيصال المستعمل من نقطة انطلاقه إلى نقطة وصوله في عملية نقل واحدة (Service porte à porte). إضافة لتدني جودة خدمات النقل الجماعي مما جعل الأسر الجزائرية تتجه لاقتناء السيارة الشخصية متحملة بذلك مصاريف الشراء، استعمالها وصيانتها ولو على حساب ضروريات أخرى كالسكن .

• نسبة امتلاك المركبات بمدينة عنابة

شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة تزيادا كبيرا في حظيرة المركبات وذلك راجع لانفتاح السوق من خلال الوكلاء المعتمدون وتخفيض الضرائب الجمركية، إضافة إلى التسهيلات البنكية على قروض شراء السيارات، كل هذا ساهم في ارتفاع معدل ملكية السيارة. هذا النمو الكبير للحظيرة أجبر السلطات على اتخاذ إجراءات جديدة فأصدرت قانون منع استيراد السيارات القديمة وفرضت ضريبة على شراء السيارات الجديدة وألغت القروض الموجهة لاقتناء السيارات كرد على هذا الانفجار الذي انجرت عنه عدة مشاكل خاصة على المستوى الحضري كالازدحام، التلوث، ضياع الوقت، حوادث المرور وغيرها.

وكعينة لإبراز هذا النمو المستمر نعرض بعض الأرقام التي نشرها الديوان الوطني للإحصائيات فيما يخص التطور الذي عرفته الحظيرة الإجمالية لولاية عنابة حيث بلغ نسبة 14.03% ما بين 1996 و 2006، و 53.54% ما بين 2006 و 2016، والجدول أدناه يبرز ذلك.

الجدول رقم 03 : تطور حظيرة المركبات في ولاية عنابة بين 1996 و 2016

معدل الزيادة			عدد المركبات				حجم الحظيرة السنوات
إجمالي الحظيرة	الحافلات	السيارة الشخصية	إجمالي الحظيرة	باقي أنواع المركبات	الحافلات	السيارة الشخصية	
/	/	/	75545	24477	1208	49860	1996
%14.03	%8.96	%17.05	87874	26432	1327	60115	2006
% 53.54	% 30.15	% 59.20	189168	39922	1900	147346	2016

المصدر : إحصائيات الديوان الوطني للإحصائيات ONS

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

يتبين من خلال الجدول السابق أن زيادة نسبة السيارات الشخصية بالنسبة لإجمالي الحظيرة الولائية ارتفعت من 17.05% سنة 2006 إلى 59.20% سنة 2016 ، وهذه الزيادة مرشحة للارتفاع أكثر في ظل استمرار ارتفاع الواردات من السيارات في السنوات المقبلة، وهذا راجع إلى زيادة القدرة الشرائية لدى الأفراد وتوفر سيارات في متناول الفئة المتوسطة إضافة إلى الرمزية الكبيرة التي تتمتع بها السيارة في المجتمع الجزائري. مما يؤدي إلى الضغط على شبكة النقل الحضري في ظل غياب مخطط مرور فعال ينظم ويستجيب لحركة هذه الأعداد المتزايدة للسيارات، وفي المقابل فان جودة خدمة النقل الجماعي لم تعرف أي تحسين يرقى إلى مستوى تطلعات المتقلين إلا من ناحية زيادة عدد الحافلات الذي ارتفع من 1327 مركبة سنة 2006 إلى 1900 مركبة سنة 2016.

### ثانيا : تردي منظومة النقل الجماعي في مدينة عنابة

تتكون منظومة النقل الجماعي في مدينة عنابة من : شبكة النقل الجماعي التي تشتمل على 93 خطا خاص بالحافلات من بينهم 20 خطا حضريا، وخط واحد للنقل السككي إلى ضواحي المدينة، و13 خط للنقل باستخدام سيارات الأجرة الجماعية، إضافة إلى شبكة نقل جماعي متخصص متكونة من شبكة نقل المتدربين نقل الطلبة وشبكة خاصة بنقل الموظفين، وكذا خط واحد للنقل عبر التيليفريك. ويمكن عرض مختلف هذه الشبكات بشيء من التفصيل على النحو التالي :

#### 1. النقل الجماعي بواسطة الحافلات

يضمن كل من المتعاملون الخواص والمؤسسة العمومية (ETUS) توفير خدمات النقل الجماعي عبر الحافلات للأفراد. حيث تتكون شبكة النقل الجماعي عبر الحافلات في نطاق الدراسة من :

- **النقل الحضري** : يضمن النقل داخل المحيط العمراني للمدينة، ويربط مقر الولاية بالبلديات الأربع التي تكون النطاق الحضري (عنابة، البوني، سيدي عمار، الحجار). "بلغ عدد خطوطه 20 خطا يستغلها 279 متعامل خاص ومتعامل عمومي واحد، وهو يوفر 33743 مقعد"<sup>1</sup>؛

<sup>1</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2017، مرجع سابق.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

- النقل شبه الحضري : ويعرف كذلك بالنقل ما بين البلديات وهو الذي يضمن ربط مركز المدينة بمختلف البلديات. وقد قدر "عدد خطوطه ب 13 خطا يستغلها 212 متعامل خاص ومتعامل عمومي واحد (ETUS)، ويوفر هذا النوع ما يعادل 7131 مقعد"<sup>1</sup>؛
  - النقل الريفي : يضمن النقل خارج المحيط العمراني للمدينة، ويربط مختلف مناطق الولاية ببعضها البعض دون الدخول لمركز المدينة. وقد "بلغ عدد خطوطه 26 خطا يستغلها 332 متعامل خاص، ويوفر ما يقارب 7733 مقعد"<sup>2</sup>؛
  - النقل ما بين الولايات : يضمن ربط الولاية عنابة بمختلف ولايات الوطن، حيث "بلغ عدد خطوطه 34 خط وطني مستغلة من قبل 154 متعامل خاص. توفر ما يقارب 11288 مقعد"<sup>3</sup>.
- والجدول أدناه يوضح كيفية توزيع حظيرة مركبات النقل الجماعي بواسطة الحافلات عبر مختلف هذه الشبكات في نطاق الدراسة :

### الجدول رقم 04 : توزيع حظيرة مركبات النقل الجماعي عبر مختلف شبكات النقل لولاية عنابة

النوع	وطني	بين البلديات	حضري	ريفي	المجموع
حافلة كبيرة	240	63	265	00	568
حافلة صغيرة	34	121	208	28	391
عربة مهيأة	00	66	00	318	384
المجموع	274	250	473	346	1343
عدد المقاعد الموفرة	11288	7131	33743	7733	59895

المصدر : إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة (2017).

يظهر من خلال الجدول السابق أن عدد حافلات الحجم الصغير قدر ب 775 حافلة وهو ما يعادل 57.70 % من حجم حظيرة مركبات النقل الجماعي عبر مختلف شبكات النقل بولاية عنابة، في حين أن عدد المقاعد التي يوفرها النقل الحضري في الولاية بلغ 33743 مقعد وهو ما يقارب 28.16% من حجم العرض الكلي في باقي أنواع النقل الأخرى : النقل الوطني، ما بين البلديات، الحضري والريفي، مما يدل على أن القطاع مشبعا و يمكن توفير نفس العدد من المقاعد بنصف الحظيرة المستغلة حاليا.

<sup>1</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2017، مرجع سابق.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

<sup>3</sup> المرجع نفسه.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

### أ. المتعاملون الخواص

تبعاً لما جاء في نص المادة رقم 12 من القانون رقم 17/88<sup>1</sup> الذي يتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، قامت الهيئات المعنية بإرساء برنامج يسمح للقطاع الخاص بالاستثمار وإنشاء مؤسسات خاصة بالنقل الجماعي للأشخاص في كل المدن الجزائرية، هذا البرنامج لاقى نجاحاً كبيراً وذلك في إطار الحصول على مجموعة كبيرة من الامتيازات الضريبية والاستفادة من القروض البنكية، فعرف بذلك سوق النقل دخول قوي للخواص وفي سنة 2017 بلغ "عدد المتعاملين الخواص في ولاية عنابة 977 متعامل بحظيرة مكونة من 1343 حافلة متعددة الأحجام، من بينهم 279 متعامل يستغل النقل الحضري"<sup>2</sup> وازداد بذلك عرض خدمات النقل الجماعي مما أتاح للأفراد المفاضلة بين المؤسسات واختيار وسيلة النقل الأفضل حسب رغباتهم واحتياجاتهم.

والجدول التالي يقدم معطيات حول عرض خدمة النقل الحضري الجماعي من طرف الخواص :

**الجدول رقم 05 :** الوضعية الحالية لاستغلال خطوط النقل الحضري الجماعي من طرف المتعاملون الخواص

رمز الخط	الانطلاق	الوصول	طول الخط	عدد المتعاملين	عدد الحافلات	عدد المقاعد
234001	سويداني بوجمعة	حي 05 جويلية	4.5	61	72	3910
234002	سويداني بوجمعة	واد الذهب	2.5	14	15	797
234003	سويداني بوجمعة	حي 08 مارس	3.5	7	8	511
234004	سويداني بوجمعة	واد الفرشة	3	28	33	1900
234005	سويداني بوجمعة	سيدي عاشور	7	56	68	3922
234006	سويداني بوجمعة	ريزي عمر	4.5	14	20	1028
234007	سويداني بوجمعة	ريزي عمر	4.5	14	209	1350
234008	كوش نور الدين	واد القبة	3	8	9	594
234009	سويداني بوجمعة	الزعفرانية	3	1	2	70
234011	سويداني بوجمعة	عين عشير	9.5	5	11	1035
234012	سويداني بوجمعة	سيبوس	4	12	16	936
234013	سويداني بوجمعة	سيدي عيسى	3.5	6	12	570
234015	سويداني بوجمعة	حي النصر	3.5	11	11	589

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 17/88، مرجع سابق، ص. 784.

<sup>2</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2017، مرجع سابق.

رمز الخط	الانطلاق	الوصول	طول الخط	عدد المتعاملين	عدد الحافلات	عدد المقاعد
234017	سويداني بوجمة	حي الريم	4	27	34	2360
234018	سويداني بوجمة	القمم (قاسيو)	3	2	2	74
234019	كوش نور الدين	بوقنطاس	6	3	3	197
234025	كوش نور الدين	سيدي عمار	13	16	29	2305
234026	كوش نور الدين	الحجار	13	25	33	2020
234041	كوش نور الدين	البوني	7	39	43	2579

المصدر : إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة (2016)

يعرض الجدول السابق الوضعية الحالية لاستغلال خطوط النقل الحضري الجماعي خلال 2016 وذلك بحسب المحطتين اللتين يستغلها الخواص (محطة سويداني بوجمة ومحطة كوش نور الدين)، إضافة إلى خصائص كل خط: طول الخط، عدد الحافلات في كل خط وعدد المتعاملين وعدد المقاعد الموفرة يوميا.

- عدد المقاعد التي يوفرها النقل الحضري يوميا بلغ 33743 وهو رقم معتبر يعطي بشكل عام عرض النقل، ومنه يمكن حساب عدد المستعملين الذين يتم نقلهم يوميا بإدخال مؤشرات منها عدد الرحلات المحققة في المتوسط ونسبة المقاعد المشغولة؛
- عدد حافلات النقل الحضري 516 حافلة متعددة الأحجام، من بينهم 43 حافلة للمؤسسة العمومية والباقي يملكها 279 متعامل خاص بمعدل 1.69 حافلة/متعامل، مما يبرز الطابع الحر في مؤسسات النقل الخاصة ويطرح إشكالية صعوبة التنظيم، النتيجة خطوط متشعبة بمؤسسات صغيرة وغير مخترفة.

### ب. المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة ETUS

تبعاً لما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 1385/04<sup>1</sup> والمتعلق بإنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في ولاية عنابة، تم اعتماد هذه المؤسسة فعليا في ديسمبر 2005 لتقوم بتقديم خدمات النقل الجماعي وتضمن التنقلات اليومية للأفراد في الوسط الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 385/04 الذي يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في مدينة عنابة، العدد 77، المؤرخ في 28 نوفمبر 2004، ص 10.

وقد استفاد قطاع النقل الحضري لمدينة عنابة من 32 حافلة كدفعة أولى مكنتها من الاستغلال المبدئي ل 11 خطا حضريا، وهي حافلات جديدة، وتوفر الراحة والأمان لمستعمليها، مجهزة بوسائل حديثة لإعلام المستعملين برقم الخط واتجاه الحافلة. أما الآن فقد زاد عدد حافلاتها ليصل إلى 50 حافلة VANHOOL و 14 حافلة SONACOM دخلت الخدمة في جوان 2017 مستغلة في 9 خطوط 8 منها حضرية وخط واحد شبه حضري.

#### • الخصائص العامة لشبكة النقل الحضري لمدينة عنابة

خلصت الدراسة التي تمت حول واقع عرض خدمة النقل الحضري الجماعي في المدينة إلى العشوائية والفوضى السائدة مما أدى إلى تدني في جودة الخدمة المقدمة وزيادة حجم المعاناة اليومية للمستعمل. ويمكن تشخيص هذا الواقع من خلال النقاط التالية:

- كل الخطوط الحضرية تنطلق من محطات متقاربة تقع في مركز المدينة وتتبع مسارات متقاربة مما يؤدي إلى حدوث اختناقات مرورية ونقاط سوداء في عدة نقاط رئيسية من بينها مدخل سيدي إبراهيم، ساحة الثورة، بجوار محطة القطار، محيط سوق الحطاب، المحول الدائري الجسر الأبيض؛
- تتوفر شبكة النقل الجماعي عبر الحافلات على 19 خط حضري تابعة للمتعاملين الخواص : 14 خط ينطلق من محطة سويداني بوجمة و 5 من محطة كوش نور الدين؛
- تتوفر شبكة النقل الجماعي عبر الحافلات على 8 خطوط حضرية تابعة للمتعامل العمومي (ETUS) : 3 خطوط تنطلق من محطة CAM، 3 خطوط من محطة القطار، خطين من محطة نوميديا، وخط واحد من جانب محطة كوش نور الدين؛
- كل خط في المتوسط به 24 حافلة لكن 80% من المقاعد يوفرها 11 خط وهي 01، 04، 05، 06، 07، 11، 17، 25، 26، 41، 42؛
- 57.70% من الحظيرة مكونة من حافلات الحجم الصغير وهي تمثل ربع المقاعد الموفرة؛
- تتوزع الحظيرة حسب نوع الحافلة كالتالي : 42.29% حافلات كبيرة، 57.70% حافلات صغيرة.



بصفة عامة فان مستوى عرض خدمة النقل الحضري في مدينة عنابة يبدو كاف، لكن في الواقع وخاصة في أوقات الذروة يكون متوسطا، كما أن يعرف مشاكل كثيرة بعضها مرتبط بشبكة الطرق، وأخرى بميالك الاستقبال وسائل النقل ونقص الاحترافية، إضافة لمشاكل ضعف التسيير، عدم التنظيم، وغياب التخطيط مما أدى إلى فوضى كانت نتائجه وخيمة على الفرد والمجتمع.

ويمكن تشخيص واقع النقل الحضري في مدينة عنابة في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- **قدم وسائل النقل :** يفوق متوسط عمر الحظيرة المستغلة في النقل الحضري لدى المتعاملون الخواص 17 ما يقارب سنة في 2016. فرغم تراجعها قليلا إلا أنه يبقى مرتفعا، ويرجع الناقلون هذا لعدم تناسب تسعيرة الخدمة مع مصاريفها، إضافة إلى تباطؤ وكالات دعم الاستثمار والبنوك في القيام بالدور المنوط بها، وكذا عدم توفر قطع الغيار الأصلية. وقد ساهم دخول المؤسسة العمومية للنقل الحضري بحافلات جديدة في تقليص متوسط عمر الحظيرة، ولكن يبقى تحديد هذه الأخيرة أمر ضروري يؤرق كل الفاعلين في القطاع وخاصة المستعملين لما له من ارتباط وثيق بظروف التنقل والسلامة والمحافظة على البيئة؛
- **شبكة الطرق غير مكيفة للنقل الجماعي :** تعد شبكة النقل الحضري بمثابة بالشرابين التي تغذي جسم الإنسان، والمقصود بالجسم هنا هو المدينة والشرابين هي الطرق. حيث تتم دراسة مدى كفاءة شبكة النقل وفعاليتها في أداء وظيفتها المتمثلة في تسهيل حركة المركبات وضمان انسيابية مثلى لحركية الأفراد في الوسط الحضري للمدينة. لذلك كان من الواجب دراسة التركيبة الداخلية للشبكة ومعرفة التصنيف الوظيفي للشوارع والمواصفات التقنية والتخطيطية لها، وكذا دراسة حجم وكثافة الحركة المرورية على هذه الخطوط مع تحديد مناطق الاختناقات وتحديد أسبابها ومحاولة معالجتها. إلا أن السلطات المحلية للولاية تلجأ لمعالجة مشاكل الاختناقات المرورية والنقاط السوداء في المدينة إلى حلول استعجالية تتمثل في تهيئة الطرق وتوسعتها وإنجاز أنفاق وممرات لتسهيل حركة المرور دون إعاقة أدنى أهمية لمثل هذه الدراسات؛

<sup>1</sup> بالتصرف عن مرجع : - عبد الحكيم كبيش، مرجع سابق، ص ص 142-148.

- ضعف هياكل الاستقبال والاهتمام بالمسافرين : يعاني قطاع النقل الحضري بمدينة عنابة من ضعف واضح في المنشآت القاعدية من محطات ومواقف والتي تتواجد في وضعية كارثية لاستقبال المستعملين لعدم توفرها على التجهيزات والخدمات الضرورية، غياب الأمن، انعدام أماكن الانتظار، التلوث الكبير الناجم من محركات الحافلات، غياب كلي للوحات الإعلامية،... الخ، مما أدى إلى تدهور ظروف التنقل؛
- غياب مخطط نقل فعلي للنقل الحضري : يرتكز نظام النقل الحضري في أي مدينة على ثلاثة عناصر أساسية وهي وسائط النقل، شبكة الطرق ومخطط النقل الذي يشكل أهم عنصر عندما يحقق الفاعلية المرجوة من خلال الاستغلال الأمثل للعنصرين الأول والثاني. فإذا كان هدفه هو تلبية احتياجات المستعملين من التنقل بتكاليف زمنية ومادية منخفضة وفي ظروف راحة وأمان مرتفعة، فإن هذه المؤشرات ضعيفة بالنسبة للقطاع الحضري في مدينة عنابة، سواء من حيث زمن الرحلة أو مدة الانتظار الذي قد يصل إلى ساعة في بعض الخطوط، أضف لذلك تكاليف النقل المادية التي يتحملها المواطن مقابل خدمة متدنية تؤكد عدم فاعلية مخطط النقل؛
- نقص الاحترافية لدى المتعاملين الخواص : أدى فتح قطاع النقل للاستثمار الخاص بشكل استعجالي ودون ضوابط تنظيمية إلى ظهور فوضى كبيرة تميزت ببروز المتعامل الخاص الذي يعاني من نقص الاحترافية وضعف الإمكانيات المالية، وكانت النتيجة تقهقر في جودة الخدمات وسط منافسة سلبية بمقدمي خدمة غير مؤهلين معتمدين في خطوط متشعبة وكثيرة التداخل فيما بينها. الأمر الذي أفضى إلى سلوكيات سلبية تتمثل في : عدم الالتزام بخطوط السير ونقاط التوقف، تحميل أكثر من الطاقة الاستيعابية للحافلة لتحقيق أكبر دخل، الإفراط في السرعة والتسبب في حوادث سير مميتة وغيرها من السلوكيات. وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى كون سائق الحافلة والقابض عادة ما تربط مداخلهم بحوافز مادية إذا حققوا إيرادا قياسيا مما يدفعهم إلى عدم الالتزام بعدد المستعملين المسموح به وعدم الالتزام بالمواقف الخاصة لنقل أكبر عدد من المستعملين طمعا في نسبة عالية من الإيراد لتحسين أحوالهم المعيشية.

2. النقل بواسطة سيارات الأجرة

حسب آخر تعديل للقانون وبحسب ما جاء في نص المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 1230/12<sup>1</sup> فالمقصود بسيارة الأجرة أنها "سيارة يرخّص لها بنقل المسافرين وأمتعتهم مقابل أجر"، وتتمثل خدمات سيارة الأجرة على المستوى الحضري في كل من خدمات سيارة الأجرة الفردية التي تتم حسب الطلب بأجرة كراء لا تقبل التجزئة دون تحديد خط السير، وكذا خدمات سيارة الأجرة الجماعية الحضرية التي تتم على خط سير محدد داخل محيط النقل الحضري بأجرة كراء تقسم على مجموع المستعملين.

يتوفر النقل بسيارات الأجرة في الوسط الحضري لمدينة عنابة نحو 13 وجهة وذلك انطلاقا من 11 محطة موزعة في مركز المدينة، حيث استمدت هذه الخدمة نشأتها وتوسعها من عدم رضا المستعملين عن جودة خدمات النقل المقدمة في الحافلات وخاصة من ناحية تحملها فوق طاقتها الاستيعابية، سوء المعاملة، النظافة، الأمن، طريقة القيادة، طول فترة الانتظار في المواقف وغيرها من السلوكيات الغير لائقة.

يعد هذا النوع من النقل كمكمل للنقل الجماعي عبر الحافلات وفي نفس الوقت كمنافس له، فهو يأخذ حصة مهمة من سوق النقل بمنحه خدمة مريحة نسبيا، سريعة، وبسعر معقول. وهذا ما يوضحه الجدول أدناه الذي يبين عدد رخص النقل بسيارات الأجرة في ولاية عنابة الذي بلغ 4367 رخصة ممنوحة منها 13.47% غير مستغلة.

الجدول رقم 06 : رخص النقل بواسطة سيارات الأجرة في ولاية عنابة سنة 2016

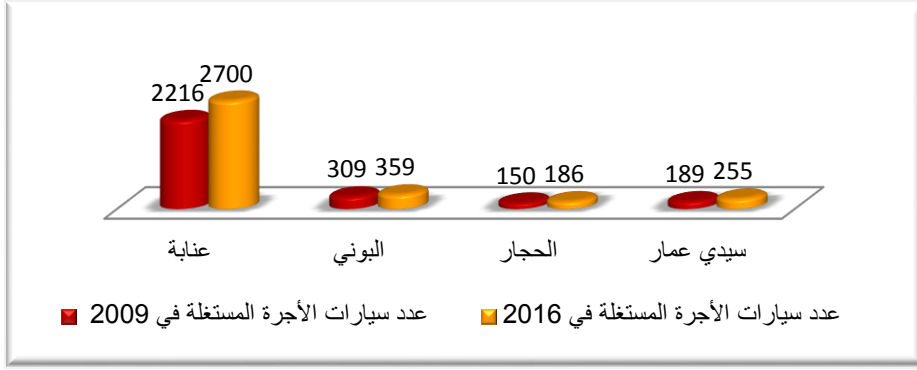
الدائرة	عنابة	البوني	الحجار	برحال	عين الباردة	شطايبي	المجموع الولائي
عدد الرخص الممنوحة	3083	429	504	169	140	40	4365
عدد الرخص المستغلة	2744	359	441	128	78	27	3777
عدد الرخص الغير مستغلة	339	70	63	41	62	13	588

المصدر: إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة (2016)

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 230/12 والمتضمن تنظيم النقل بواسطة سيارات الأجرة، العدد 33، المؤرخ في 24 ماي 2012، ص. 7.

سجل في السنوات الأخيرة تزايدا في عدد سيارات الأجرة المستغلة من 2216 سيارة في 2009 إلى 2700 سيارة في 2016، فما يقارب 72% منها خصصت لبلدية عنابة وهذا النوع من النقل أغلبه موجه للنقل بين البلديات ولا يقتصر فقط على النقل الحضري. وفي المقابل يلاحظ نمو سريع للنقل الغير رسمي.

الشكل رقم 06: تطور عدد سيارات الأجرة المستغلة في المحيط الحضري لولاية عنابة 2009-2016



المصدر : إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة (2016)

يبرز الشكل السابق زيادة عدد الرخص المستغلة في المحيط الحضري لولاية عنابة، ففي سنة 2009 سجلت 2864 سيارة مستغلة وفي 2016 وصل العدد إلى 3500 سيارة. هذه الزيادة تفسر بعدم تلبية النقل الجماعي عبر الحافلات لاحتياجات المستعملين، فهم يعانون من طول فترة الانتظار التي قد تصل إلى 30 دقيقة وهذا راجع لقلة الحافلات (ETUS). أما بالنسبة للمتعملين الخواص فهم يتبعون قانون المردودية، وهذا راجع بطبيعة الحال للحرية التي يمارسونها فيما يخص زيادة مدة السير ومدة التوقف خارج أوقات الذروة من أجل تعبئة الحافلة بأكثر عدد من المستعملين. ومن هنا يبدأ السباق من أجل الوصول لأكثر عدد ممكن من المستعملين دون احترام للمستعمل أو البحث عن رضاه. دون أن ننسى تدني مستوى جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة من ناحية المعاملة، النظافة، الأمن، طريقة القيادة.

### 3. النقل بواسطة التليفيريك

بالنظر إلى الطبيعة الجغرافية للطريق الرابط بين بلدية سرايدي والوسط الحضري لمدينة عنابة الذي يمتد على طول 14 كلم، والركود الذي يعاني منه هذا الخط طوال اليوم باستثناء فترة الذروة الصباحية والمسائية، تم اعتماد نمط التنقل عبر التليفيريك الذي هو في الأصل ذو طابع سياحي ليكون مدعما للنقل الحضري وحلا بديلا لسكان سرايدي، وذلك على اعتبار أن هذا الخط يعاني من نفور الناقلين الخواص بالنظر لقلة مردوديته التجارية.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

هذا النمط من التنقل لديه عدة مزايا أبرزها : تحسين إدارة حركة الأفراد من مرتفعات المدينة، تخفيف العبء على الطرق والحد من المعوقات المرورية ومكافحة التلوث في المدينة، زيادة الأمن وتحسين انتظام وسائل النقل وتقليل مدة الرحلات، إضافة إلى تسعيرته المعقولة.

### • المؤسسة المسيرة لتيليفيريك عنابة :

يتم تشغيل تيليفيريك عنابة من قبل ETAC\* وهي شركة جزائرية فرنسية أنشأت في ديسمبر 2014، تمتلك فيها الجزائر حصة 51%، تتمثل مهمتها الرئيسية في الاستغلال، الصيانة، الدراسات والإنشاءات المتعلقة بجميع أنظمة النقل عبر المصاعد الهوائية على مستوى التراب الوطني، بلغ "عدد الموظفين في هذه المؤسسة لغاية 15 مارس 2017 ما يعادل 403 موظف، وفي تيليفيريك مدينة عنابة فقط 51 موظف"<sup>1</sup>.

### • خصائص تيليفيريك عنابة

تيليفيريك مدينة عنابة هو نظام نقل بالمصاعد الهوائية يربط بين بلدية عنابة وبلدية سرايدي، وهو في الخدمة منذ 1986، تم تجديده سنة 2007 وكان مشغلا من طرف EMA\*\* إلى غاية 01 جويلية 2016 أين تمت إعادة تجديده وأصبح مشغلا من طرف ETAC يخدم محطتين : محطة المنبع في سرايدي، ومحطة المصب في حي سيدي حرب، طول خطه حوالي 4031 م، عدد أعمدة الأسلاك ذات الضغط العالي 32 عمود، الفرق بين ارتفاع المنطقتين (الانحدار) 840 م، القدرة الاستيعابية 800 متنقل/ساعة، عدد المركبات 68 مركبة، الطاقة الاستيعابية للمركبة 6 أفراد، السرعة القصوى 5م/ثانية، مدة الرحلة ما بين 13 و20 دقيقة حسب السرعة، ساعات العمل 12 ساعة/يوم من الساعة صباحا إلى السادسة مساء، عدد المتنقلين منذ بداية تشغيله في 17 مارس 2017 إلى غاية 30 أكتوبر 2017 كان 221,000 متنقل.

أما فيما يخص تسعيرة النقل عبر التيليفيريك فقدرت بـ 60دج، وفي حالة ذهاب وإياب 100دج، أما المتنقلين بشكل يومي فالمؤسسة وضعت لهم نظام للاشتراك الشهري. وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

\* ETAC : Entreprise de Transport Algérien par Câble

<sup>1</sup> Entreprise de Transport Algérien par Câble a Annaba ,2017 .

\*\* EMA : Entreprise de Métro d'Alger.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

الجدول رقم 07 : نظام الاشتراك الشهري للتنقل عبر تيليفيريك عنابة

المتدربين	الطلبة الأقل من 29 سنة	أكثر من 60 سنة	النظام الكلاسيكي	الفئة
300 دج/شهر	400 دج/شهر	800 دج/شهر	1400 دج/شهر	التسعيرة

Source: Entreprise de Transport Algérien par Câble a Annaba (2017)

يلاحظ من الجدول السابق أن نظام الاشتراك الشهري للتنقل عبر تيليفيريك عنابة مقسم إلى أربعة فئات : الفئة الأولى التي تشمل المتدربين الأقل من 18 سنة مبلغ اشتراكهم يقدر بـ 300 دج، أما الفئة الثانية التي تضم الطلبة الأقل من 29 سنة فيقدر اشتراكهم بـ 400 دج، أما الأفراد البالغين أكثر من 60 سنة فيقدر اشتراكهم بـ 800 دج، في حين خصص لبقية أفراد المجتمع نظام الاشتراك الكلاسيكي بمبلغ 1400 دج. وقد تم اعتماد هذا النظام من أجل زيادة الطلب على هذا النمط من النقل الذي تعد تسعيرته مرتفعة مقارنة بالقدرة الشرائية للفرد الجزائري.

### 4. النقل بواسطة القطار

تتكلف المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية بضمان النقل بالقطار داخل ولاية عنابة وذلك بتوفير خط يربط وسط المدينة بسيدي عمار، وهي الوسيلة الأكثر استعمالا من طرف الطلبة الجامعيين.

### 5. النقل الجماعي المتخصص

يأتي هذا النوع من النقل كمكمل للنقل العمومي خاصة في أوقات الذروة نتيجة عدم قدرة نظام النقل الجماعي على تلبية احتياجات الأفراد من التنقل بشكل كامل.

#### • النقل الجامعي

يعتبر النقل الجامعي من أولويات الدولة الجزائرية، فهي تسهر على توفيره لضمان نقل الطلبة بصفة دائمة، وذلك لكون نظام النقل الجماعي غير قادر على تلبية متطلبات الطلبة من التنقل. حيث يتم توفير النقل الجامعي من خلال التعاقد سنويا مع متعاملين حواص في إطار مخطط النقل، ويتم ذلك تحت إشراف وتسيير الديوان الوطني للخدمات الاجتماعية.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

فبالنسبة للسنة الجامعية 2017/2018 تم "تسخير حظيرة مكونة من 195 حافلة بطاقة استيعابية بلغت 7983 مقعد، تعود ملكيتها لمجموع 11 متعامل خاص"<sup>1</sup>، جندت هذه الحافلات لضمان خدمة النقل للطلبة من الاقامات الجامعية نحو الأقطاب الجامعية أو بين مختلف الأقطاب الجامعية ( القطب الجامعي أحمد البوني، الجامعة المركزية باجي مختار بسيدي عمار، مجمع بن باديس بسيدي عاشور، كلية الطب بالزعفرانية). كما لا ننسى أن ننوه بالدور الذي يلعبه خط السكة الحديدية الرابط بين وسط عنابة والجامعة المركزية الذي تم التطرق إليه سابقا.

### • النقل المدرسي

يصبح النقل المدرسي أمرا ضروريا إذا بعدت المسافة بين المسكن والمدرسة. حيث يتم تفعيله في أغلب دول العالم بهدف المساهمة في التخفيف من حدة الازدحام المروري من جهة وتهيئة الأجيال القادمة وتعويدها على استعمال النقل الجماعي من جهة أخرى. والنقل المدرسي في ولاية عنابة يتم توفيره من خلال التعاقد مع متعاملين عموميين وخواص في إطار مخطط النقل المدرسي، ففي سنة 2017 تم "تسخير حظيرة مكونة من 38 حافلة بطاقة استيعابية بلغت 1140 مقعد تابعة ل 9 متعاملين عموميين (9 بلديات)، إضافة إلى 82 حافلة بطاقة استيعابية تقدر ب 2870 مقعد تابعة ل 61 متعامل خاص"<sup>2</sup>.

### • النقل الوظيفي

يمارس نقل الموظفين بواسطة مركبات تملكها المؤسسات لحسابها الخاص أو تؤجرها للنقل لحساب الغير في إطار اتفاقيات مبرمة مع متعاملي النقل العمومي للمسافرين. هذا النوع من النقل يعمل على ضمان نقل الموظفين بصفة دائمة أمام عجز نظام النقل الجماعي على تلبية احتياجاتهم من التنقلات. فبالنسبة لسنة 2017 تم "تسخير حظيرة مكونة من 119 حافلة مختلفة الأحجام بطاقة استيعابية بلغت 3387 مقعد، تعود ملكيتها لمجموع 43 متعامل خاص"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2017، مرجع سابق.

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

<sup>3</sup> المرجع نفسه.

## المطلب الثالث: تقديم المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري

### لمدينة عنابة ETUS

إن صدور القانون رقم 13/01 يعكس الاهتمام الذي أولته الدولة الجزائرية لقطاع النقل ورغبتها في إصلاحه ورد الاعتبار للخدمة العمومية، حيث تقرر إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري في كل من مدينة العاصمة، عنابة، قسنطينة وهران وذلك في إطار الشراكة الجزائرية البلجيكية (شركة VanHool) ليتم بعدها تعميم هذا الاستثمار تدريجيا على باقي ولايات الوطن بعد النجاح الذي لاقته هذه المؤسسة في هذه المدن. وفيما يلي سيتم عرض تجربة المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بمدينة عنابة.

### أولا : نشأة وتطور مؤسسة ETUS

أنشأت المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUS في مدينة عنابة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 387/04 المؤرخ في 28 نوفمبر 2004 كمؤسسة عمومية اقتصادية وهي ذات صفة تجارية وصناعية تابعة لوزارة النقل والأشغال العمومية، يقع مقرها بالمنطقة الصناعية مبعوجة الشعبية سيدي عمار التي تبعد حوالي 12 كلم عن وسط المدينة، تتربع على مساحة 30715م<sup>2</sup>، ويقدر رأس مالها التجاري بـ 361000000.00 دج، تشغل ما يقارب 300 عامل 70% منهم في قسم الاستغلال.

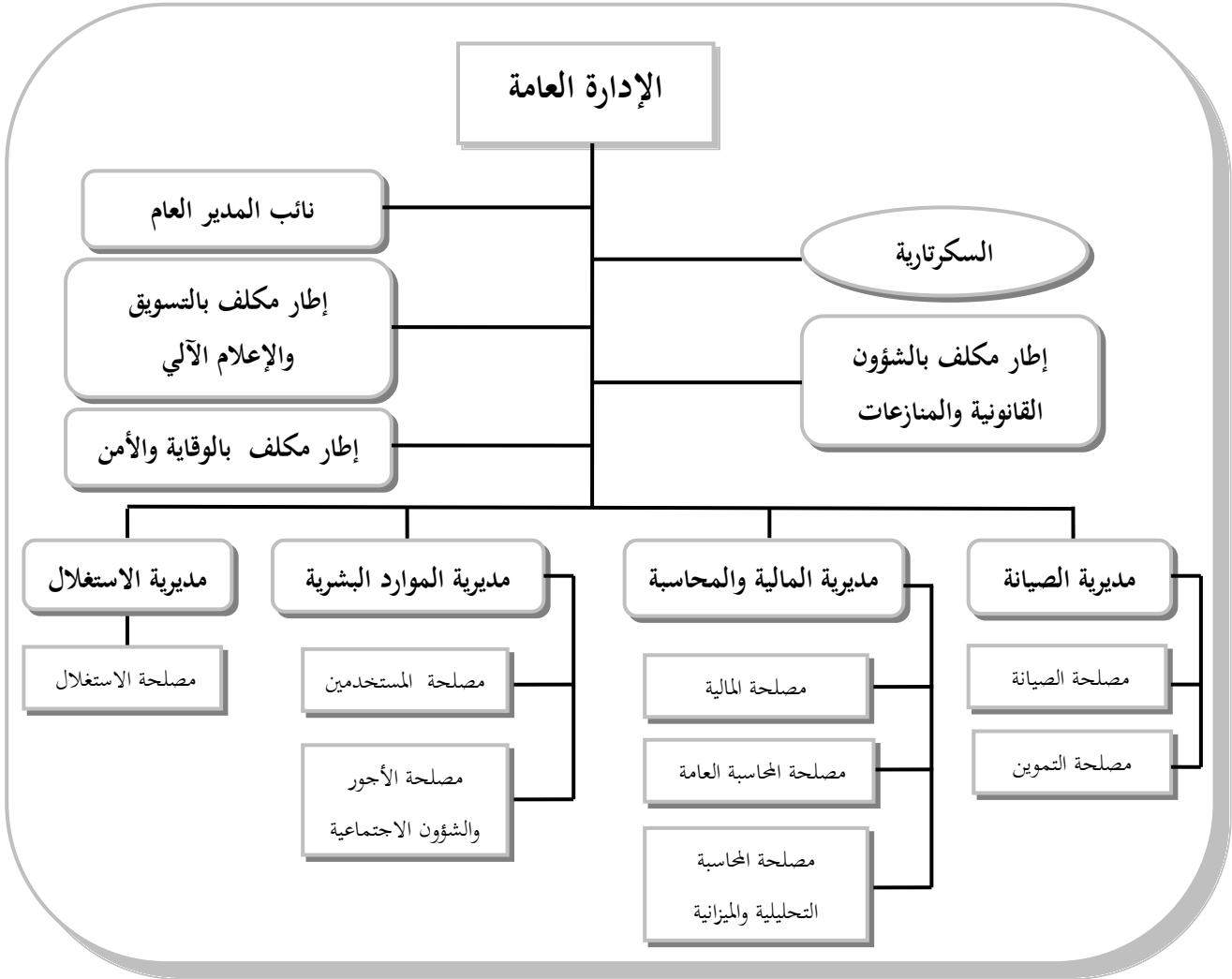
بدأت نشاطها الفعلي في ديسمبر 2005 حيث كانت تمتلك 32 حافلة مكنتها من استغلال 11 خط حضري، وبحكم تفضيل الأفراد لحافلات ETUS فقد زاد عددها ليصل إلى 50 حافلة، 47 منها مستغلة في 15 خط و3 حافلات احتياطية. وفي سنة 2010 أصبحت مكلفة بالنقل الشبه حضري وأصبحت تسمى المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري (ETUS). أما حاليا (ديسمبر 2017) فهي تستغل 9 خطوط منها 8 خطوط حضرية وخط واحد شبه حضري عبر أربع محطات رئيسية على المستوى الحضري CAM, La gare SNTF, نومديا والمحطة المجاورة كوش نور الدين بواسطة 43 حافلة (29 حافلة Vanhool و14 حافلة Sonacom دخلت الخدمة في جوان 2017) وهي توفر ما يقارب 5220 مقعد.



ثانيا : الهيكل التنظيمي لمؤسسة ETUS

الهيكل التنظيمي هو نظام متكون من المهام والوظائف تقوم بتنظيم العلاقات والاتصالات التي تربط الأفراد والمجموعات ببعضها البعض. تتوزع الوظائف في هذا الهيكل الذي يوضح تدرج المسؤوليات:

الشكل رقم 07 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة ETUS



المصدر : مديرية الموارد البشرية بمؤسسة ETUS (2017)

تتبع هذه المؤسسة الهيكلة حسب النمط الوظيفي الذي يعتبر الهيكل التنظيمي الأول تاريخيا والمعتمد من قبل أغلبية المؤسسات الجزائرية نظرا لسهولة، ويقتضي هذا النوع من الهياكل التخصص حسب الوظائف الأساسية للمؤسسة. واعتمادا على الهيكل التنظيمي الوارد في الشكل السابق فان المؤسسة تشغل 284 موظفا، 70% منهم في قسم الاستغلال، والجدول الموالي سيوضح توزيعهم حسب الوظائف.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

الجدول رقم 08 : الموارد البشرية لمؤسسة ETUS حسب الوظيفة

الوظيفة	السائقين	القابضين	المراقبين	رؤساء المحطات	الصيانة	الإدارة	الأمن	النظافة
عدد الموظفين	80	80	10	7	40	38	15	14

المصدر : إحصائيات مديرية الموارد البشرية بمؤسسة ETUS (2017)

يتبين مما سبق أن مديرية الاستغلال تستحوذ على أكثر من 70% من الموارد البشرية بمؤسسة ETUS، حيث تضم 180 موظفا موزعين على النحو التالي : مدير القسم، رئيس المصلحة، 80 سائق، 80 قابض، 10 مراقبين، 7 رؤساء محطات. وقد أوكلت إليها المهام التالية : المتابعة اليومية والسهر على الأداء الحسن للحافلات، زيادة كفاءة العنصر البشري خاصة مقدمي الخدمة الذين هم على اتصال دائم بالمستعمل، الاستجابة لطلبات المستعملين، التصرف السريع في حالات العطل والاختلال.

### ثالثا : المحطات المستغلة من طرف مؤسسة ETUS

تعاني مؤسسة ETUS من عدم توفرها على محطة مخصصة لحافلاتها كما هو الوضع بالنسبة لمحطات المتعاملين الخواص، حيث خصصت لها مديرية النقل 4 مواقف على المستوى الحضري على أساس أنها محطات لاستقبال المستعملين، والتي سنوجزها فيما يلي :

- **محطة CAM** : تقع بالقرب من محطة سويداني بوجمعة في شارع رياض الصلح مقابل مركز الأعمال المتوسطي، تضم 3 خطوط وتخدم الجهة الغربية والشمالية للولاية، بمجموع 13 حافلة؛
- **محطة La gare SNTF** : هي ليست محطة مهيأة بل تتشكل من تتابع حافلات على طول طريق موازي لخط السكة الحديدية بها 3 خطوط بمجموع 20 حافلة؛
- **محطة نوميديا** : تقع مقابل مركز الأعمال نوميديا، تخدم خطين وبها 5 حافلات؛
- **المحطة المجاورة لكوش نور الدين** : أصغر محطة تابعة لـ ETUS، تضم خط واحد باتجاه المحطة البرية الجديدة بمجموع 4 حافلات نهارا، وواحدة للمناوبة الليلية (توفر الخدمة 24/سا).

### رابعا : خطوط النقل المستغلة من طرف مؤسسة ETUS

في الجداول الموالية سيتم عرض كيفية توزيع 43 حافلة متاحة بمؤسسة ETUS على 9 خطوط حضرية وشبه حضرية وذلك حسب المحطات الأربعة التي تستغلها المؤسسة.

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

بالإضافة إلى خصائص كل خط (رمزه، طوله، عدد الحافلات، التردد، مدة التنقل، التسعيرة، عدد المستعملين، المواقع المرخصة).

### الجدول رقم 09 : خصائص خطوط النقل المستغلة عبر محطة السكة الحديدية SNTF

خط الحجار (L 26)		خط سيدي عمار (L 25)		خط البوني (L 41)		
24 كلم		24 كلم		20 كلم		طول الخط
5 حافلات		7 حافلات		8 حافلات		عدد الحافلات
12 دقيقة		11 دقائق		10 دقائق		التردد
55 دقيقة		50 دقيقة		50 دقيقة		مدة التنقل
20 دج		20 دج		15 دج		تسعيرة الخط
914730		1478222		1940495		عدد المستعملين
الإياب	الذهاب	الإياب	الذهاب	الإياب	الذهاب	عدد المواقع
12 مواقف	8 مواقف	11 مواقف	8 مواقف	9 مواقف	9 مواقف	المرخصة

المصدر : إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS (2016)

تستغل المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة ثلاث خطوط حضرية عبر محطة السكة الحديدية، حيث بلغ عدد الحافلات الموفرة في خط البوني 1968 حافلة، وفي خط سيدي عمار 1875 حافلة ، وفي خط الحجار 1371 حافلة وذلك خلال سنة 2016.

### الجدول رقم 10 : خصائص خطوط النقل المستغلة عبر محطة مركز الأعمال المتوسطي CAM

خط سيدي عاشور (L 05)		خط واد الفرشة (L 04)		خط 5 جويلية (L 01)		
20 كلم		7 كلم		11 كلم		طول الخط
7 حافلات		حافلتين		4 حافلات		عدد الحافلات
10 دقائق		25 دقيقة		15 دقيقة		التردد
65 دقيقة		40 دقيقة		50 دقيقة		مدة التنقل
15 دج		15 دج		15 دج		تسعيرة الخط
1217866		64720		879034		عدد المستعملين
الإياب	الذهاب	الإياب	الذهاب	الإياب	الذهاب	عدد المواقع
13 مواقف	13 مواقف	8 مواقف	8 مواقف	11 مواقف	10 مواقف	المرخصة

المصدر : إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS (2016)

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

تستغل المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة ثلاث خطوط حضرية عبر محطة مركز الأعمال المتوسطي، حيث بلغ عدد الحافلات الموفرة في خط 5 جويلية 118 حافلة، وفي خط واد الفرشة 172 حافلة، وفي خط سيدي عاشور 1462 حافلة وذلك خلال سنة 2016.

### الجدول رقم 11 : خصائص خطوط النقل المستغلة عبر محطة نوميديا

خط بوحضرة (L 30)	خط حجر الديس (L 33)	
10 كلم	42 كلم	طول الخط
حافلتين	3 حافلات	عدد الحافلات
15 دقيقة	25 دقيقة	التردد
30 دقيقة	60 دقيقة	مدة التنقل
15 دج	25 دج	تسعيرة الخط
416379	447415	عدد المستعملين
الذهاب : 3 مواقف	الإياب: 15 مواقف	عدد المواقف المرخصة

المصدر : إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS (2016)

تستغل المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة خطين عبر محطة نوميديا واحد حضري وآخر شبه حضري (حجر الديس) ، حيث بلغ عدد الحافلات الموفرة في خط بوحضرة 625 حافلة، وفي خط حجر الديس 1059 حافلة وذلك خلال سنة 2016.

### الجدول رقم 12 : خصائص خطوط النقل المستغلة عبر المحطة المجاورة لكوش نور الدين

خط المحطة الجديدة (L 43)		
4 حافلات + حافلة للمناوبة الليلية (24 سا/24)	عدد الحافلات	
15 كلم	طول الخط	
10 دقائق	التردد	
20 دقيقة	مدة التنقل	
20 دج	تسعيرة الخط	
1175616	عدد المستعملين	
الذهاب: 5 مواقف	الإياب: 3 مواقف	عدد المواقف المرخصة

المصدر : إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS (2016)

## الفصل الرابع : أنظمة النقل الحضري والتنقلات في مدينة عنابة

تستغل المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة خط واحد عبر محطة كوش نور الدين، وهو خط حضري جديد مخصص فقط لمؤسسة ETUS، دخل حيز الخدمة يوم تدشين المحطة البرية الجديدة محمد منيب صنديد في 11 ديسمبر 2015. حيث بلغ عدد الحافلات الموفرة في هذا الخط 2266 حافلة خلال سنة 2016.

### خامسا : بعض مؤشرات النقل في مؤسسة ETUS لسنة 2016

يقدم الجدول التالي بعض مؤشرات النقل التي حققتها مؤسسة ETUS خلال كل شهر من سنة 2016، كعدد الحافلات المستغلة، عدد الحافلات المعطلة، عدد الدورات المنجزة، عدد الكيلومترات المقطوعة وعدد المستعملين.

#### الجدول رقم 13 : مؤشرات النقل في مؤسسة ETUS خلال سنة 2016

عدد الحافلات المستغلة	عدد الحافلات الموفرة في يوم الجمعة	عدد الحافلات الموفرة في يوم السبت	عدد الحافلات المعطلة	عدد الدورات المنجزة	عدد الكيلومترات المقطوعة	عدد المستعملين	
1113	127	168	50/11	10223,5	212604	853894	جانفي
1083	104	145	10	10186	210871,5	856565	فيفري
1140	105	146	11	10498	224858,5	874053	مارس
1101	126	183	10	10477	219469	876817	أفريل
1042	98	147	11	10776,5	195191	908444	ماي
935	91	123	17	8107,5	168099	615234	جوان
977	128	157	17	7788,5	162074	602693	جويلية
917	94	115	17	7931	165915,5	614805	أوت
841	102	114	18	7172,5	150012	566626	سبتمبر
967	92	150	17	8230,5	17191,5	681644	أكتوبر
859	84	111	20	7093,5	149005	626872	نوفمبر
836	100	131	22	6894	143960	456830	ديسمبر
<b>11811</b>	<b>1251</b>	<b>1690</b>	<b>22</b>	<b>105378,5</b>	<b>2172251</b>	<b>8534477</b>	<b>المجموع</b>

المصدر : إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS (2016)

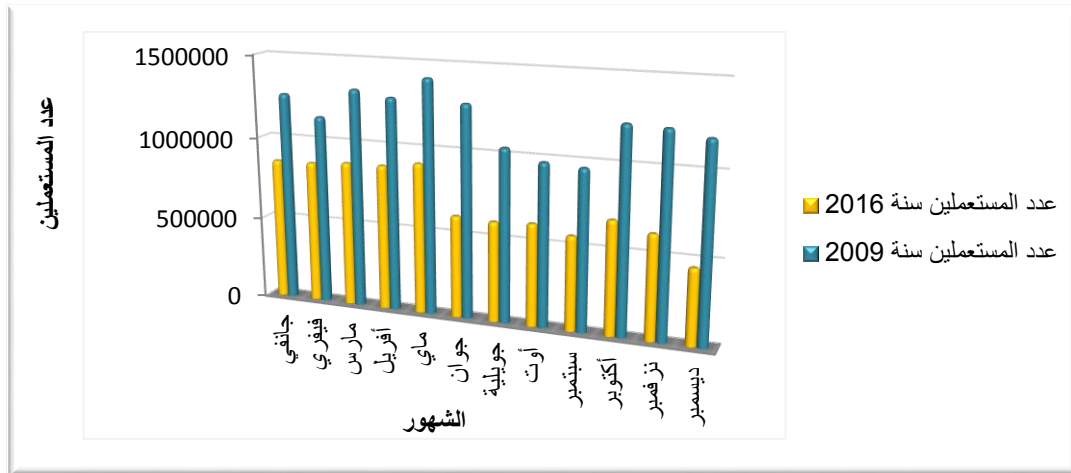
يتبين لنا أن مؤشرات النقل التي أبرزها الجدول السابق لها علاقة وطيدة ببعضها البعض، كما يلاحظ أيضا أن عدد الحافلات المعطلة لها تأثير واضح باقي المؤشرات الأخرى. وذلك على اعتبار أن حجم الحظيرة المتوفرة في أي مؤسسة نقل لها دور فعال في زيادة عرض الخدمة بما فيها عدد المقاعد الموفرة وعدد المستعملين وهذا يكون بالطبع في الدول النامية فقط، أين يبحث المستعمل عن وسيلة النقل الجماعية التي تلي احتياجاته من التنقل بأقل الأسعار دون النظر إلى باقي مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي وذلك لعدم وجود بديل آخر يقدم جودة عالية بتكلفته معقولة غير السيارة الشخصية أو سيارة الأجرة.

حيث يلاحظ من خلال الجدول أن كل من عدد الكيلومترات المقطوعة وعدد المستعملين يتأثران بعدد الحافلات المستغلة وعدد الدورات المنجزة شهريا، كما أن هذان المؤشران يتأثران بدورهما بالعديد من المؤشرات أبرزها زيادة عدد الحافلات المعطلة، إلغاء خط واد الفرشة، عدد الحافلات الموفرة في كل خط، عدد الأيام في كل شهر فمثلا شهر فيفري فيه 28 أو 29 يوم أما شهر جانفي فيه 31 يوم، طول الخط، فترات العطل، عدد أيام الجمعة في كل شهر، الازدحام المروري الذي تواجهه الحافلات في خط معين (خط 5 جويلية) وسهولة الحركة المرورية في خط آخر (خط حجر الديس).

### سادسا : عدد المستعملين في مؤسسة ETUS

حسب إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS يتبين أن عدد المستعملين في سنة 2016 تراجع بنسبة 40.30% مقارنة بما كان عليه سنة 2009، وهذا ما سيبرزه الشكل البياني التالي:

الشكل رقم 08 : تراجع عدد المستعملين سنة 2016 مقارنة بسنة 2009



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS (2016)

يتبين من خلال الشكل أعلاه أن عدد المستعملين في انخفاض مستمر مع مرور السنوات (2009-2016) وكذلك مع مرور الأشهر، حيث يعود السبب بالدرجة الأولى إلى زيادة عدد الحافلات المعطلة التي قاربت نصف الحظيرة (22 حافلة) والتي يرجعها مدير الاستغلال إلى عدة أسباب أبرزها : قدم الحظيرة (11 سنة)، التسعيرة المنخفضة للمتعامل العمومي مقارنة بتسعيرة المتعاملين الخواص، الأقساط البنكية المترتبة على المؤسسة والمتعلقة بتسديد قيمة الحافلات، إضافة إلى رواتب الموظفين؛ فمؤسسة ETUS تتبع نظام العمل بالمناوبة كما نص عليه المرسوم التنفيذي رقم 244/09 الذي يحدد تنظيم ساعات العمل في المؤسسات العمومية - أي أن السائقون والقابضون يعملون 6 ساعات و40 دقيقة يوميا لمدة 6 أيام في الأسبوع مع أخذ يوم عطلة- مما جعلها توظف سائقين وقابضين يوميا لكل حافلة، على عكس الخواص أين يعمل سائق وقابض في كل حافلة لقرابة 12 ساعة يوميا دون توقف. دون أن ننسى التأمينات التي تدفعها المؤسسة عن كل عامل في حين أن أغلب عمال الخواص ليسوا مؤمنين.

كل هاته الأسباب أدت إلى زيادة الأعباء من جهة وضعف المداخيل من جهة أخرى، مما جعل مؤسسة ETUS غير قادرة على توفير ميزانية خاصة لتصليح الأعطاب وصيانة الحافلات المعطلة والتي تحتاج إلى توظيف ميكانيكيين ذو كفاءة عالية تصل رواتبهم في أغلب الأحيان إلى سبعين ألف دينار شهريا، إضافة إلى ضرورة توفير قطع الغيار الأصلية التي تكون أسعارها مرتفعة جدا في السوق الجزائرية.

### سابعا : اهتمام مؤسسة ETUS برضا المستعملين

كما ذكرنا سابقا فان إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري يعبر عن إرادة الدولة لتنظيم سوق النقل بعد كل ما عاناه ومازال يعانيه الفرد الجزائري في هذا القطاع، فجاءت هذه المؤسسة لتزيد من جانب العرض من جهة وتكون كقطب منافس للخواص من جهة أخرى حتى يحسنوا من جودة خدماتهم، ولهذا فاهتمام مؤسسة ETUS بجودة خدماتها ما هي إلا ترجمة واضحة لضمان تنقل المستعملين في أحسن الظروف والوصول إلى تحقيق رضاهم عن خدماتها.

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 244/09 والذي يحدد تنظيم ساعات العمل وتوزيعها في قطاع المؤسسات والإدارات العمومية، العدد 44، المؤرخ في 22 جويلية 2009، ص. 28.

انطلاقاً من هذا واعتماد على المعلومات المتحصل عليها من مقابلة المسؤولين خلال فترة التريص وكذا الملاحظة الشخصية لسير عمل الحافلات من جهة أخرى، خلصنا إلى أن إدارة مؤسسة ETUS تسعى لتطبيق جودة خدمة النقل الجماعي على أرض الواقع في محاولة منها لرسم صورة عصرية عن الخدمة العمومية في ذهن المستعمل تكون مختلفة عن تلك التي يقدمها الخواص، أي تقدم خدمة ذات مقاييس دولية لإرضاء المستعمل وكسب ميزة تنافسية في سوق نقل يفترق لهيئة منظمة وصيرورة جودة واضحة .

### خلاصة الفصل :

بعد التطرق إلى أهم السياسات المتبعة من قبل الدولة الجزائرية لتنمية قطاع النقل البري منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، والإطار العام لنطاق الدراسة من حيث الأهمية الجغرافية، الأهمية التاريخية والنمو السكاني، إضافة إلى دراسة واقع منظومة النقل الحضري في مدينة عنابة ومعايشة الواقع الحضري لسكانها يومياً من خلال البحث الميداني تبين لنا أن الوضعية الراهنة تدعو إلى طرح الكثير من التساؤلات عن واقع النقل في الجزائر عموماً ومدينة عنابة على وجه الخصوص، فبالرغم من التحسن والتطور الذي مس العديد من الهياكل القاعدية للنقل في الوسط الحضري للمدينة إلا أن حركة المرور تعد أحد الهواجس التي تؤرق الأفراد خاصة في أوقات الذروة.

فتوافد السكان على المناطق الحضرية لولاية عنابة يعتبر مشكلة بالنسبة لسوق العمل، فبينما تتوافر فرص العمل بنسبة بطيئة فإن النمو السكاني يتزايد، الأمر الذي خلق عدم التوازن وأثر على النمو الديمغرافي بطريقة سلبية، كما نتج عنه ارتفاع كبير في حجم الطلب على خدمات النقل الحضري، والذي وافقه تدني في مستوى جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة، ولعل التأخر في إطلاق وسائل النقل الحضري الحديثة كالترامواي الذي كان مقرراً إنجازها في المدينة يعد من بين أهم الأسباب التي نتج عنها حدوث معظم المشاكل الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

ومن أجل دراسة هذا الواقع فإن الجانب الميداني سيحاول استكشاف أهم الأسباب التي يمكن من خلالها قبول أو رفض الفرضيات التي تم طرحها، وكذا محاولة الإجابة على العديد من التساؤلات المطروحة وصولاً بذلك إلى نتائج الدراسة.



---

---

## الفصل الخامس :

أدوات البحث الميداني  
وخطوات إجراؤه

تمهيد :

سيتناول هذا الفصل المنهجية العلمية المتبعة للقيام بالبحث الميداني وسيهدف للإحاطة بكل دقائق البحث الميداني وفق ركائز ثابتة ضمن ما أشار إليه علماء المنهجية في المبادئ الأساسية والقواعد التطبيقية التي تتطلبها الدراسات الميدانية في البحوث العلمية، وسيتطرق هذا الفصل أيضا إلى تبيان أدوات البحث العلمي المطبقة في الميدان ومختلف الأدوات الإحصائية التي تمت الاستعانة بها في مرحلة التحليل والتفسير واختبار فرضيات البحث.

وسيتناول هذا الفصل أيضا جمع وتحصيل البيانات والمعطيات التي ستتم معالجتها وتحليلها ثم تفسيرها بناء على نماذج إحصائية تفي بغرض دراسة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة. ونظرا لعدم توفر تلك المعطيات بشكل مباشر وذلك لطبيعة مجتمع البحث، استوجب تجميعها عن طريق بناء أداة مهمة في البحث العلمي وهي الاستبيان، والذي خضع في تطويره إلى الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة في حين تم اعتماد آراء مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة كمصدر لتجميع المعطيات كونهم العناصر الممثلة لمجتمع البحث.

وبعد تجميع المعطيات الكافية لا بد من تهيئتها ومعالجتها وتفسيرها، حتى يتسنى للدراسة الميدانية الوصول إلى استنتاجات فيما يخص خصائص أفراد عينة الدراسة وطبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة وذلك من خلال معرفة أكثر الأوقات تنقلا، أغراض التنقل، إضافة إلى مختلف أنماط النقل المستعملة بشكل أساسي.

## البحث الأول : تصميم وبناء أدوات البحث الميداني

قبل البدء في بناء أداة الدراسة يتوجب علينا أولاً المرور بالمراحل التمهيديّة التي تجعل من التصميم النهائي للبحث الميداني متكاملًا وشاملاً لمتطلبات البحث. لذلك تمّ تحديد الخطوات الإجرائية للتصميم من خلال التطرق إلى الإطار العام للبحث الذي سيتم فيه تناول حدود البحث، منهج البحث، وصف واضح لمجتمع البحث، عينة البحث وطرق اختيارها، ومن ثمّ بناء أداة البحث التي تمّ تطبيقها بعد عرض محتواها على عينة تجريبية وخبراء في مجال الدراسة، التطرق إلى إجراءات التوزيع، تقرير أسلوب جمع المعلومات والتطرق إلى تحليل المعلومات وفيه تهيئة المعلومات للتحليل، مرحلة التحليل ذاتها، مرحلة التفسير. وأخيراً تحديد الاختبارات الإحصائية المستخدمة في البحث الميداني.

### المطلب الأول : الإطار العام للبحث الميداني

سيتم في هذا المطلب تحديد الإطار العام للبحث الميداني الذي يشمل النقاط التالية :

#### أولاً : حدود البحث

بما أن المشكلة الواحدة يمكن أن يكون لها امتداد موضوعي أو زمني أو مكاني\* فليس هناك حد فاصل وبشكل قطعي للمشكلات البحثية في العلوم السلوكية.

• **الحدود الموضوعية :** يقتصر البحث على مستعملي حافلات المؤسسة العمومية للنقل الحضري

وشبه الحضري لمدينة عنابة ETUS كواسطة لتنقلاتهم اليومية؛

• **الحدود الزمنية :** استغرقت هذه الدراسة بشقيها النظري والميداني مدة زمنية قاربت الأربع

سنوات ابتداء من أكتوبر 2014 تاريخ بداية جمع المادة النظرية حول الموضوع، أما مدة توزيع

الاستبيان على المستعملين فدامت حوالي أربعة أشهر من 23 مارس 2017 إلى 20 جويلية

2018.

\* الحدود الموضوعية : هي الجوانب التي يتضمنها البحث.

الحدود الزمنية : المدة التي يغطيها البحث.

الحدود المكانية : هي المجال المكاني للبحث سواء أكان قرية أو مدينة.

- الحدود المكانية : جرت هذه الدراسة في المجال الحضري لمدينة عنابة وذلك وفقا لكل محطة مخصصة لحافلات مؤسسة ETUS (على الخطوط الحضرية للمدينة)؛

### ثانيا : منهج البحث

يعنى بمنهج البحث "مجموعة القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة، أو هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة المجهولة، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين الذين لا يعرفونها"<sup>1</sup>. وارتباط البحث العلمي بالمؤشرات الزمنية والمكانية تم اعتماد المنهج الاستقرائي من خلال البحوث التالية : البحث المسحي\* والبحث الحقلى\*\*.

تهدف الباحثة من خلال هذا المنهج لمعرفة بعض الحقائق التفصيلية عن خدمة النقل الجماعي وتقديم أدلة عن حقائق وسلوكيات واقعية للوصول إلى إصدار أحكام حول رضا المستعملين عنها جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS. إن تطبيق البحث المسحي لدراسة الرضا عن جودة خدمة النقل الحضري الجماعي وواقعها يمكننا من الوقوف مباشرة على آراء واتجاهات مستعملي النقل الجماعي وحافلات ETUS بالتحديد. كما أن تطبيق البحث الحقلى عبر الملاحظة يمكننا من جمع معلومات كيفية وذلك بالمعايشة الفعلية لأنماط السلوك التي تحدث في الميدان فالروتين في حياتهم وسلوكياتهم تجعلهم غير قادرين على إدراكها والبحث الحقلى من خلال ذلك يساعد على رؤيتها وتوثيقها.

### ثالثا : مجتمع البحث

يقصد بمجتمع الدراسة "المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى البحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالإشكالية المدروسة"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003، ص. 90.

\* البحث المسحي : هو ذلك النوع من البحوث الذي يتم عن طريق استجواب جميع أفراد المجتمع أو عينة منهم وذلك بهدف معرفة الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها دون التطرق إلى دراسة العلاقة واستنتاج الأسباب.

\*\* البحث الحقلى : هو ذلك النوع من البحوث الذي يصف الواقع كما هو تماما واستنتاج الدلالات والبراهين من وقائع مشاهدة ويتم إجراءه بواسطة معاينة البحث الفعلية لجميع وقائع السلوك في الحقل.

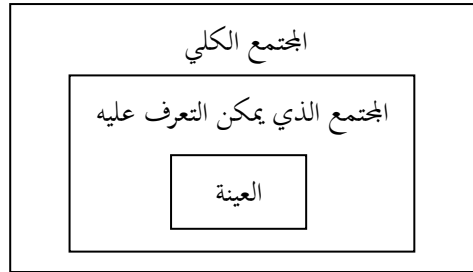
<sup>2</sup> فوقية حسن رضوان، منهجية البحث العلمي وتنظيمه، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2008، ص. 117.

وحصر مجتمع البحث يعد ضروريا للأسباب التالية :<sup>1</sup>

- تقليل التكلفة والوقت والجهد، فدراسة العينة تغني عن دراسة كل مفردات الظاهرة محل الدراسة؛
- سرعة التنفيذ والحصول على النتائج أثناء التعامل مع المجتمع الأصلي؛
- دقة أكبر ومدى أوسع في النتائج حيث تكون جديفة فريق البحث أكبر في التعامل مع عينة محدودة منها التعامل مع مجتمع كبير؛
- سهولة تعديل وتبديل المسح بالعينة، الأمر الذي يصعب تحقيقه عند التعامل مع المجتمع ككل.

ومن هنا فرق العلماء بين مصطلحي المجتمع الكلي والمجتمع الذي يمكن التعرف عليه. فالمجتمع الكلي يتمثل في الأفراد الذين يتنقلون في الوسط الحضري لمدينة عنابة، والمجتمع الذي يمكن التعرف عليه هو مستعملي حافلات مؤسسة ETUS المتواجدين في المحطات الحضرية أثناء فترة إجراء الدراسة الميدانية. ومن هنا يتدرج تعميم النتائج التي تم الوصول إليها من العينة إلى المجتمع الذي يمكن التعرف عليه إلى المجتمع الكلي طبقا للشكل الموضح أدناه :

الشكل رقم 09 : مجتمع البحث



المصدر : صالح بن حمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، الرياض، السعودية، مكتبة العبيكان، 1995، ص. 93.

#### رابعا : عينة البحث

الأصل في البحوث العلمية أن تجرى مع جميع أفراد مجتمع البحث ولكن لمحدودية الإمكانيات المادية والبشرية والوقت المتاح وكذا كبر حجم مجتمع البحث، تم اللجوء إلى اختيار عينة للبحث من أجل إعطاء مصداقية أكبر لنتائج التحليل واختبار الفرضيات.

<sup>1</sup> فايز جمعة صالح النجار، وآخرون، أساليب البحث العلمي : منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 90.

### - كيفية اختيار عينة البحث

يتم اختيار أفراد عينة البحث بالاعتماد على طريقتين : الطريقة الاحتمالية والطريقة الغير احتمالية\* ولكل طريقة أساليب مختلفة\*\*. وفي هذا البحث تم اختيار أفراد العينة من خلال الطريقة الغير احتمالية بإتباع أسلوب الاختيار بالمصادفة، فقد اختارت الباحثة كل من التقت بهم صدفة في المحطات والمواقف الخاصة بحافلات مؤسسة ETUS المتواجدة بالمناطق الحضرية لمدينة عنابة.

أما فيما يخص اختيار أماكن الدراسة فقد تم اعتماد الجانب المسحي لكل المحطات الحضرية المستغلة من طرف مؤسسة ETUS، ولم يتم فيها اللجوء إلى العينة لأن هذه المحطات تمثل في مجملها الأقطاب الرئيسية لحركة النقل في المدينة.

### المطلب الثاني : أدوات البحث وكيفية تطبيقها

سنطرق هنا إلى أدوات جمع البيانات المستعملة في البحث العلمي وكيفية تطبيقها في الميدان :

#### أولا : أدوات البحث

تتمثل أدوات البحث في "الوسائل المستخدمة في البحث من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المعنية في البحث"<sup>1</sup>. وقد "شمل البحث الميداني كل من الأدوات التالية : الاستمارة، المقابلة، الملاحظة وقد تم دمج كل من الاستبيان والمقابلة في شكل استمارة بالمقابلة من أجل الاستفادة من مزاياهما، كما تم أيضا استخدام الملاحظة بنوعيتها - بالمشاركة وبدون مشاركة"<sup>2</sup> وتدوين ملاحظاتها في استمارة الملاحظة. وسيتم توضيح بعض معالم هذه الأدوات وفقا لما يلي :

\* الطريقة الاحتمالية هي ما لا يتحكم الباحث في اختيار أفراد العينة وتتطلب معرفة تامة بأفراد مجتمع البحث، أما الطريقة الغير احتمالية فهي ما يتحكم الباحث في اختيار أفراد العينة ولا تتطلب معرفة كاملة لأفراد المجتمع.

\*\* أساليب الطريقة الاحتمالية هي الطريقة العشوائية، الطريقة المنظمة، الطريقة العنقودية. أما أساليب الطريقة الغير احتمالية فهي الاختيار بالمصادفة، الطريقة العمدية والطريقة الحصية.

<sup>1</sup> فوقية حسن رضوان، مرجع سابق، ص. 137.

<sup>2</sup> فايز جمعة صالح النجار، وآخرون، مرجع سابق، ص. 70.

### 1. الملاحظة

تعد الملاحظة من أهم وأقدم الطرق التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية من حقل الدراسة، حيث تعني في معناها العام "الانتباه التلقائي أو المقصود إلى حدث أو ظاهرة معينة لغرض جمع المعلومات والخبرات عنها، أما في البحث العلمي فتعني الانتباه والرصد المقصود والمنظم للظواهر والأحداث لغرض تحديد العوامل والأسباب التي تفسر حدوثها"<sup>1</sup>.

الملاحظة كوسيلة بحثية أساسية تتميز بعدة إيجابيات غير موجودة في وسائل جمع المعلومات الأخرى، فهي تفسح المجال للباحث بأن يستكشف ميدان الدراسة ويتعرف على الفروع والهيكل والمصالح الإدارية... وغيرها وذلك من خلال زيارته المتكررة للميدان. كما أنها تمكنه أيضا من التعرف على واقع وطبيعة وظروف العمل، إضافة إلى أنها تسهل عليه ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المستجوبين فيما بينهم، وكذا الاطلاع على أنماط وأساليب معيشتهم والمشكلات العملية التي يتعرضون لها.

### 2. المقابلة

إضافة للملاحظة تم استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، حيث تعرف هذه الأخيرة بأنها "التبادل اللفظي وجها لوجها بين القائم بالمقابلة وبين شخص أو مجموعة من الأشخاص الآخرين"<sup>2</sup>. كما تعرف المقابلة بأنها "تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة تسمح بأخذ معلومات كافية بهدف التعرف العميق على المستجوبين، وهي تكون إما فردية أو جماعية مقننة أو غير مقننة"<sup>3</sup>.

تساعد هذه الأداة الباحث في الحصول على البيانات المتعلقة بمشاعر الأفراد وقيمهم واتجاهاتهم ومحاولة تجاوز مشكلة عدم التجاوب من طرف بعض المستجوبين وذلك من خلال شرح الأسئلة وتبسيطها ومناقشتها معهم ومساعدتهم بتوضيح موضوع البحث "رضا المستعملين عن جودة خدمة النقل الجماعي" وشرحه لأفراد العينة حتى يطمئنوا بأن هذه الأسئلة لغرض البحث العلمي لا غير، وكذا من أجل تحسيسهم بأهمية مشاركتهم وتمكينهم من الإجابة على الأسئلة بكل صدق وموضوعية.

<sup>1</sup> عدنان حسن الجادري، وآخرون، الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص. 135.

<sup>2</sup> عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، مكتبة القاهرة، الطبعة الثامنة، مصر، 1982، ص. 331.

<sup>3</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القبة، الجزائر، 2004، ص. 148.

3. الاستبيان

تعد استمارة الاستبيان من بين الوسائل الأساسية المستخدمة في جمع البيانات اللازمة والضرورية عن موضوع الدراسة وهي عبارة عن "نموذج يشكل أسئلة موجهة للأفراد المستجوبين من أجل الحصول على معلومات أو مشكل أو موقف"<sup>1</sup>.

ثانيا : طريقة جمع المعلومات

إن تحديد الأسلوب الذي يتبعه الباحث في جمعه للمعلومات يعد أحد الخطوات المهمة التي يجب أن يشتمل عليها تصميم البحث، وتعتبر مصادر المعلومات والإمكانات المادية والوقت المتاح للبحث عوامل أساسية تؤثر على المفاضلة بين أساليب مختلفة لجمع المعلومات وللأداة أثر واضح في هذه المفاضلة .

ففي هذا البحث تم اعتماد أسلوب الجمع المباشر من خلال الطرق التالية : التوزيع المباشر عن طريق تسليم الاستمارة للمستجوب؛ مقابلة المستجوبين وأخذ أقوالهم وتدوينها في استمارة البحث؛ إجراء الملاحظة بنوعيتها. وقد تم الاعتماد على هذه الطرق معا لتمييزها بارتفاع نسبة المستجوبين وقلة احتمال الإجابة عن الاستمارة من غير المعنيين، كما أنها تسهل من توضيح وشرح ما يراه المستجوب غامضا.

ثالثا : تطبيق أدوات البحث

تمثل دراسة رضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي محورا أساسيا للموضوع والهدف من ذلك تشخيص الواقع وذلك من خلال الكشف عن مدى توفر مؤشرات جودة النقل الجماعي في خدمات مؤسسة ETUS، وفي الوقت نفسه معرفة مدى رضا المستعمل عن هذه المؤشرات وذلك بتحكيم رأي مستعملي حافلات ETUS، ولذلك تم استخدام الاستمارة بالمقابلة والملاحظة للحصول على البيانات النوعية والكمية التي تفي بتحقيق غرض البحث وفقا للخطوات التالية:

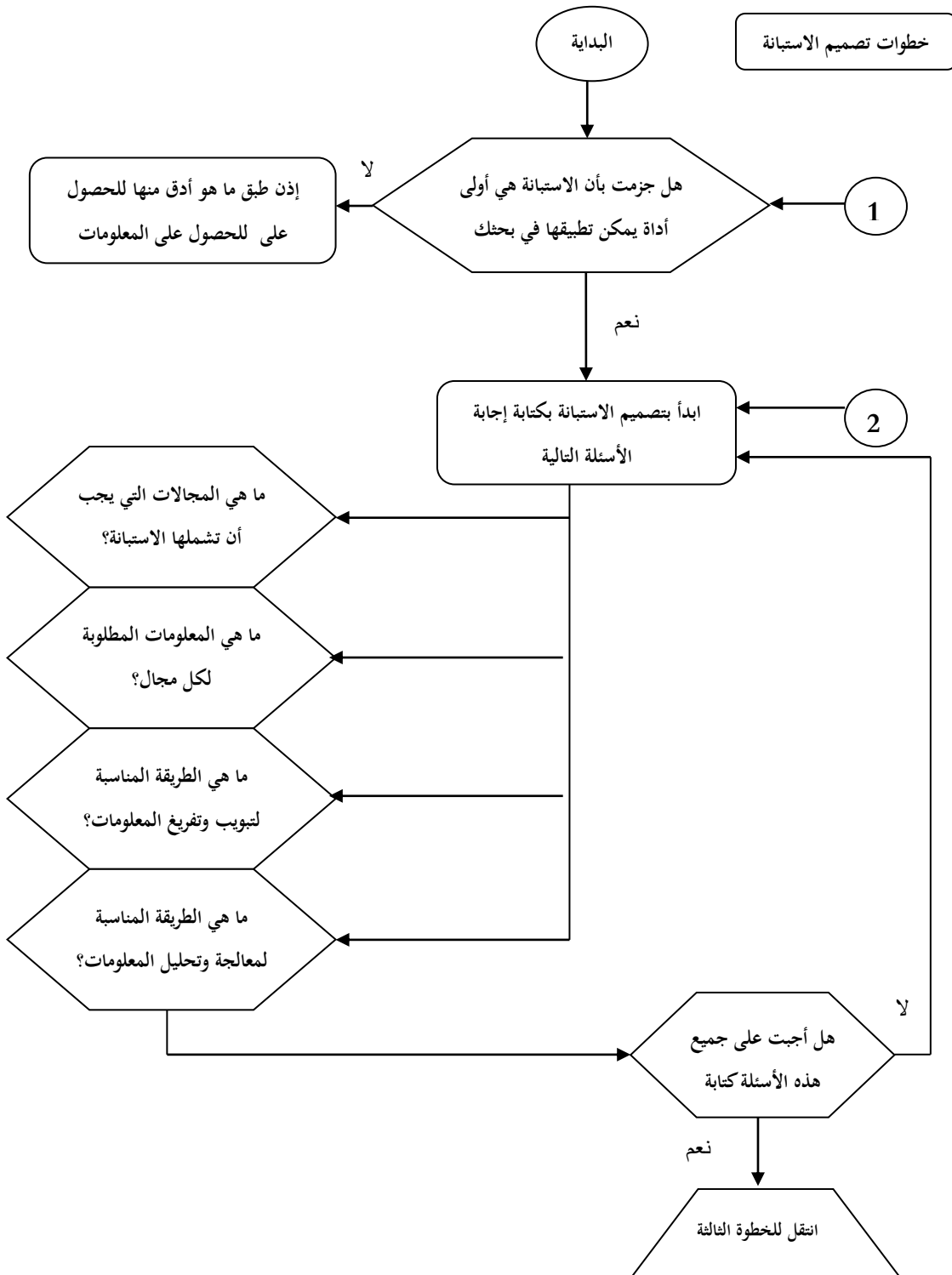
1. تحضير الاستبيان

بعد الانتهاء من الجزء النظري تم الشروع في تحضير استمارة الاستبيان وفق للمنهجية المبينة في الرسم التخطيطي التالي :

<sup>1</sup> محمد علي محمد، مقدمة في البحث الاجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1993، ص. 343.



الشكل رقم 10 : رسم تخطيطي لخطوات تصميم الاستبانة



- 3 تفهم جيدا ضوابط كتابة الأسئلة لتراعيها عند كتابة أسئلة وبنود الاستبانة
- 4 اختر طريقة كتابة الأسئلة المناسبة لبحثك
- 5 تفهم جيدا ضوابط كتابة الإجابة لتراعيها عند كتابتك لإجابات بنود الاستبانة
- 6 اختر طريقة كتابات الإجابات المناسبة لبحثك
- 7 حدد ما سوف تطبقه من أساليب رفع نسبة العائد
- 8 صمم النسخة الأولى للاستبانة
- 9 اختبر النسخة الأولى
- 10 أعد صياغاتها في ضوء نتائج الاختبارات مراعيًا في ذلك الخطوة السابعة
- 11 وزعها طبقا لطريقة التوزيع التي اخترتها
- 12 تابع المتخلف عن إجابتها متبعا أساليب المتابعة الممكنة

النهاية

المصدر : صالح بن حمد العساف، مرجع سابق، ص ص .376-377.

بعد الإخراج الأولي للاستبيان تم عرضه على مجموعة من الأساتذة من ذوي الخبرة في مجال إعداد الاستمارات لغرض الوقوف على دقة وصلاحيّة العبارات التي تضمنها، وكذا التأكد من الجوانب الفنية فيها ومدى إمكانية تحليلها إحصائياً، وتحديد أسلوب تبويب المعلومات وفتح المجال لإضافة بعض الأفكار المهمة أو حذف غير المهم.

وبعد تفحص آرائهم أعيدت صياغة الاستبيان في ضوء نتائج الاختبار لتضم 76 سؤال بأربع محاور، بعدها تم طرح الاستبيان على بعض أفراد العينة قصد الاستيضاح وتدقيق الإخراج ومدى الملائمة والوضوح، ومدى ملائمة طريقة التوزيع والتأكد من صدق الأداة ومدى قابليتها للقياس.

وعلى ضوء ما سبق وبعد تفحص رأي الأساتذة المحكمين وأفراد من عينة البحث قسمت بعض الأسئلة إلى أسئلة فرعية وأدمج البعض منها، في حين أعيدت صياغة البعض الآخر ليتم إخراج الاستبيان في شكله النهائي، حيث تضمن 73 سؤال موزعة على أربع محاور.

### 2. تنفيذ الاستبيان :

تم فيها الشروع في توزيع استمارة الاستبيان حسب طريقة جمع المعلومات سابقاً.

### رابعا : الاختبارات الخاصة بأداة القياس

لغرض تبسيط نموذج القياس وتحسين أداء أداة القياس المستخدمة وإلغاء العبارات التي تسبب مشاكل أثناء التحليل الإحصائي، سنقوم باختبار صدق أداة الدراسة وقوة ثباتها وذلك قبل تطبيقها في الميدان.

### 1. صدق الأداة :

يقصد به أن أداة الدراسة صالحة لقياس ما أعدت من أجله، بمعنى شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون واضحة، بسيطة ومفهومة لكل أفراد عينة الدراسة.

وللتأكد من صدق هذه الأداة تم إجراء اختبار صدق محتوى الأداة حيث عرضنا الاستبانة أولاً على مجموعة من المحكمين\* من أصحاب الخبرة والتخصص، وتم تزويدهم بأهداف البحث وفرضياته للاستنارة بها، وطلبنا منهم التأكد من الجوانب الفنية في الاستبانة ومدى إمكانية تحليلها إحصائياً، وكذا الوقوف على مدى وضوح فقراتها وصحة صياغتها وعلاقتها بالمحور وأكدنا لهم على ضرورة اقتراح بعض التعديلات أو حذف الفقرات الغير مناسبة. حيث تم تصميم نموذج استبانة خاص بالمحكمين بهدف تسهيل عملهم، وفي ضوء ما تفضلوا به من آراء ومقترحات، تم إجراء التعديلات اللازمة على فقرات الاستبانة من حذف ودمج وإعادة صياغة لبعضها حتى تصبح أكثر وضوحاً وتحقيقاً لأهداف الدراسة، وفي الأخير تم عرضها على الأستاذ المشرف، وبعد موافقته عليها تم توزيعها على المتنقلين.

## 2. ثبات الأداة

يعد ثبات الأداة من أهم التقنيات التي يستعملها الباحث لإعطاء مصداقية لأدوات بحثه، ويقصد بالثبات هنا مدى قدرة الأداة على إعطاء نتائج مماثلة إذا ما طبقت تحت نفس الظروف والشروط حيث أن ثبات نتائج أداة القياس عند إعادة تطبيقها في شروط مماثلة يعتبر خاصية ضرورية لجودة أداة القياس. على أنه يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار أن ثبات النتائج لا يعني هنا تطابقها تماماً، فعند إجراء اختبار مثلا على مجموعة من المستعملين وإعادته عليهم بعد فترة من الوقت لا يتوقع أن يحصل كل مستعمل على نفس الدرجة السابقة، وكذلك نفس الشيء إذا ما طبق نموذجان لاختبار ما على نفس المجموعة من المتنقلين، فمن غير المتوقع أن تكون درجة كل متنقل على النموذج الأول مساوية لدرجته على النموذج الثاني ولكن إذا كانت أداة القياس دقيقة إلى حد مقبول فإن ترتيب درجات معظم المتنقلين ستكون مماثلة، بمعنى أن غالبية من حصل على درجة عالية في المرة الأولى من المتنقلين سيحصل على درجة عالية في المرة الثانية، ولكن ليس بالضرورة نفس الدرجة<sup>1</sup>.

إن عدم تطابق الدرجات في المرتين أو عدم تطابق درجة المتنقل الواحد عند استخدام أكثر من نموذج عائد إلى ما يسمى بأخطاء القياس، وقد حدد كروكر والجايينا نوعين من أخطاء القياس المنتظمة؛ أخطاء القياس العشوائية وأخطاء القياس المنتظمة.

\* الملحق رقم 1 تضمن قائمة الخبراء والمحكمين.

<sup>1</sup> لجنة التأليف والترجمة، الإحصاء باستخدام SPSS، دار شعاع للنشر والعلوم، سوريا، 2007، ص ص. 659-672.

أما أخطاء القياس العشوائية فتؤثر على النتائج بطريقة عشوائية إما زيادة أو نقصاناً وبشكل غير محدد في كل مرة، ومن الأمثلة على أخطاء القياس العشوائية التخمين في الإجابات، أخطاء التصحيح، الحالة النفسية والجسدية للمستجوب وإجراءات إدارة الاختبار. أما أخطاء القياس المنتظمة فتؤثر بشكل ثابت وبنفس المقدار في كل مرة يجرى فيها تطبيق الأداة، فمثلاً وجود مشكلة في سمع وانتباه أحد المستعملين في النقل الحضري الجماعي لا تمكنه من سماع التنبيه للتوقف في المحطة القادمة والإرشادات والتعليمات الأخرى التي يقدمها سائق وقابض الحافلة وهي مصدر خطأ منتظم، ومن الأمثلة الأخرى الميل إلى اختيار لا أوافق عند الإجابة على أي فقرة غير واضحة من فقرات الاستمارة أو المقياس.

فمن أجل قياس ثبات الأداة تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ الذي يعد من أهم اختبارات قياس ثبات أداة البحث وأشهرها، حيث يعرف على أنه مقياس يقيس درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان يأخذ قيمة تتراوح ما بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، على العكس إذا كان هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. واتفق المتخصصين في مجال الإحصاء أنه إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي 60% فهي مقبولة للحكم على ثبات الاستبانة، وكلما زادت قيمة هذا المعامل كلما زادت درجة الثبات. وعند تطبيقه على محاور البحث كانت النتيجة بصفة مفصلة كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم 14 : معاملات الثبات لمحوري جودة خدمة النقل الجماعي ورضا المستعملين

الرقم	المؤشر	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
1	عرض الخدمة	7	0.800
2	المعلومات	7	0.798
3	المدة	4	0.786
4	الاهتمام بالمستعمل	6	0.767
5	سهولة الوصول	3	0.783
6	الراحة	8	0.802
7	الأمن والأمان	5	0.797
8	الأثر البيئي	4	0.799
	مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي	44	0.802

الرقم	المؤشر	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
9	البعد الشعوري	6	0.872
10	البعد المعرفي	8	0.711
	أبعاد رضا المستعملين	14	0.848
	الاستبانة ككل	58	0.874

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

تشير نتائج الاختبار الموضحة في الجدول أن جل قيم معامل ألفا كرونباخ لفقرات القياس كانت أكبر من 0.60 وهو الحد الأدنى المقبول عند المتخصصين في مجال الإحصاء، ولم نضطر إلى حذف أحد المقاييس التي تم اعتمادها لدراسة ثبات الأداة. حيث تراوحت معاملات الثبات لمحور جودة خدمة النقل الجماعي ما بين 0.767 و0.802 فكان أعلاه لمؤشر الراحة وأدناها لمؤشر الاهتمام بالمستعمل. كما بلغ معامل الثبات لمحور جودة خدمة النقل الجماعي 0.80 وهي قيمة مرتفعة. في حين بلغ معامل الثبات لمحور رضا المستعملين 0.84 وهي قيمة جيدة جدا تدل على ثبات عال تتمتع به الدراسة ككل، أما عن معامل الثبات للإستبانة ككل فقد بلغ 0.87 وهي قيمة مرتفعة أيضا ومقبولة لأغراض الدراسة.

### خامسا : عرض محتوى الاستمارة

تم إخراج الشكل النهائي للاستمارة في أربع صفحات، وقد تضمنت الصفحة الأولى عنوان البحث، الجامعة المعتمدة، اسم الباحثة والمشرف والغرض من البحث بالإضافة إلى التأكيد على أهمية المعلومات التي سيتم جمعها من المستجوبين للدراسة. فيما تضمنت الثلاث صفحات الباقية أسئلة الاستمارة لغرض تنظيم شكل الاستمارة وتسهيل عملية الإجابة للمستجوبين، وهذه المحاور هي:

- **المحور الأول :** تم تخصيصه للبيانات الشخصية وضم أسئلة حول : جنس أفراد العينة، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل، الحالة الاجتماعية ومكان الإقامة؛
- **المحور الثاني :** تم تخصيصه لطبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة وضم أسئلة حول : نمط النقل الأكثر استعمالا، أكثر أوقات التنقل، أغراض التنقلات، مدى تفضيل حافلات ETUS، عدد مرات استعمال حافلات ETUS، سبب استعمال حافلات ETUS، مقارنة حافلات ETUS بحافلات الخواص؛

- **المحور الثالث:** تم تخصيصه لتقييم مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي في مؤسسة ETUS من وجهة نظر المستعملين وتضمن ثمانية مؤشرات :
    - مؤشر عرض الخدمة وتضمن سبعة فقرات وهي مرقمة كالأتي: (10، 26، 40، 4، 15، 38، 34) ؛
    - مؤشر سهولة الوصول وتضمن ثلاثة فقرات وهي مرقمة كالأتي : (9، 25، 39)؛
    - مؤشر المعلومات وتضمن سبعة فقرات وهي مرقمة كالأتي : (29، 18، 13، 20، 28، 3، 30)؛
    - مؤشر المدة وتضمن أربعة فقرات وهي مرقمة كالأتي : (8، 24، 11، 35)؛
    - مؤشر الاهتمام بالمستعمل وتضمن ستة فقرات وهي مرقمة كالأتي : (2، 41، 31، 23، 17، 44)؛
    - مؤشر الراحة وتضمن ثمانية فقرات وهي مرقمة كالأتي : (12، 19، 37، 14، 32، 21، 36، 43)؛
    - مؤشر الأمن والأمان وتضمن خمسة فقرات وهي مرقمة كالأتي : (1، 42، 7، 33، 5)؛
    - مؤشر الأثر البيئي وتضمن أربعة فقرات وهي مرقمة كالأتي : (6، 27، 16، 22).
  - **المحور الرابع :** تم تخصيصه لتقييم أبعاد الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS وتضمن بعدين اثنين :
    - البعد الشعوري وتضمن ستة فقرات وهي مرقمة كالأتي : (8، 1، 11، 6، 14، 4)؛
    - البعد المعرفي وتضمن ثمانية فقرات وهي مرقمة كالأتي : (3، 9، 7، 10، 5، 13، 2، 12).
- من خلال ما سبق يتبين أن الباحثة استخدمت عدة أنواع من الأسئلة يمكن توضيحها فيما يلي :
- أسئلة ذات إجابات مغلقة : تحدد فيها إجابات معينة وعلى الجيب اختيار ما يراه مناسب؛
  - أسئلة ذات إجابات مرتبة : عبارة عن عدد من العبارات التي تمثل الإجابات المحتملة للسؤال التي تحدد سلفا، ويكمن دور المستجوب في الإشارة إلى الإجابة التي يراها مناسبة لكل عبارة؛
  - أسئلة ذات إجابات مختارة : هي التي تتكون من عدة خيارات لا تقل عن خيارين يختار الجيب فيها ما يراه مهما أو ما ينطبق على رأيه؛
  - أسئلة إجاباتها ذات خيارين : هي إجابات لا تزيد عن الخيارين يختار الجيب إجابة واحدة؛
  - أسئلة ذات إجابات مفتوحة : هي ما يترك للمجيب حرية التعبير بكلماته وأسلوبه دون أن تحدد له إجابات معينة ثم يوفر له فراغ من عدة اسطر ليكتب فيها إجاباته؛
  - أسئلة ذات القياس : وهي أسئلة ذات ثلاث خيارات مرتبة حسب سلم ليكارت (يؤثر، محايد، لا يؤثر) يختار الجيب أحد هذه الخيارات.

### سادسا : توزيع الاستمارة

بعد تصميم الاستمارة تم طبع 314 نسخة بغرض توزيعها على أفراد العينة بطريقة التوزيع المباشر وهو ما اصطلح عليه استمارة بالمقابلة، وكانت الباحثة خلالها توزع الاستمارات لمستعملي حافلات مؤسسة ETUS الذين تمت مقابلتهم بالمصادفة في المحطات والمواقف الحضرية المخصصة لهذه الحافلات.

حيث كانت الباحثة تشرح للمستجوب في عين المكان الهدف من البحث وأهميته وتطلب منه الإجابة الصريحة وبكل موضوعية عن الأسئلة التي توجهها إليه ثم تشرع في طرح الأسئلة بلغة دارجة مفهومة تتناسب والمستوى الثقافي للمستجوب، وكانت تدون الأجوبة التي تتلقاها مباشرة في استمارة البحث، واتبعت الطريقة ذاتها مع أغلبية المستجوبين ما عدا ذوي المستوى التعليمي العالي، فكانوا يفضلون قراءة الأسئلة بأنفسهم وتدوين الإجابات عليها مع ترك الأسئلة الغامضة أو غير المفهومة إلى حين الاستفسار عنها والقيام بشرحها لهم ليقوموا بالإجابة عنها مباشرة مع تسليمها في نفس الوقت. وكانت عملية ملء الاستمارة الواحدة تستغرق ما بين 15 و 25 دقيقة.

أما فيما يخص الملاحظة فكانت الباحثة تجريها بالموازاة مع فترة إنجازها للقسم النظري ودامت إلى غاية انتهاء توزيع الاستبيان وإدخال المعلومات في برنامج الحزمة الإحصائية لمعالجة البحوث الاجتماعية SPSS أي قرابة أربع سنوات، حيث تنقلت الباحثة خلال هذه الفترة في مختلف خطوط النقل الحضري ومختلف المحطات الحضرية المخصصة لحافلات مؤسسة ETUS في مدينة عنابة، وسجلت كل ما لاحظته وشاهدته من سلوكيات وتصرفات ووقائع تخص المستعملين في استمارة الملاحظة، وكانت جل المعلومات التي حصلت عليها معلومات نوعية يتم الاستدلال بها في مرحلة تحليل وتفسير البيانات. هذا ولم يخلو البحث الميداني من صعوبات بالخصوص أثناء توزيع الاستمارات، ويمكن إيجازها في النقاط التالية :

- عدم تفهم الناقلين لهذه العملية وتشكيكهم فيها مما عرض الباحثة في كثير من الأحيان إلى مضايقات لفظية وأحيانا المنع من الاتصال بالمستعملين؛
- صعوبات مع كبار السن والأميين من أفراد العينة بصفة خاصة. ويجرج ذلك إلى عدم مبالاهم واهتمامهم بالموضوع بالإضافة إلى عدم جدية هذه البحوث وفعاليتها؛
- كثرة الأسئلة نوعا ما أدى ببعض المستجوبين إلى مغادرة المكان قبل ملء الاستمارة مما حتم على الباحثة إلغائها وتعويضها باستمارات أخرى.



### المطلب الثالث : اجراءات تحليل المعلومات وتفسيرها

بعد اكتمال مرحلة جمع المعلومات التي أصبحت متوفرة لدى الباحثة بشكل استمارة مقابلة واستمارة ملاحظة، تأتي الخطوة الموالية من خطوات البحث العلمي وهي تحليل المعلومات وتفسيرها؛ والتي تعني استخراج الأدلة والمؤشرات العلمية الكمية والكيفية التي تبرهن على إجابة أسئلة البحث وتؤكد قبول فروضه أو عدم قبولها، وباختصار يمكن القول أن عملية تحليل المعلومات تتكوّن من ثلاث مراحل :

#### أولاً : مرحلة تهيئة المعلومات للتحليل

لتنفيذ مرحلة تهيئة المعلومات للتحليل كان من الواجب إتباع الخطوات التالية :

##### 1. مراجعة المعلومات

بعد أن تجمعت المعلومات بكميات كبيرة وغير منظمة قامت الباحثة بمراجعتها وإبعاد الاستمارات التي قدر عددها بـ 14 استمارة وذلك للأسباب التالية :

- مدى توخي الدقة في الإجابة من طرف المستجوبين : فهناك عدة حالات ظهر للباحثة فيها تناقض في بعض الإجابات، والتي قد يرجع سببها إلى عدم صدق المستجوب عند إجابته؛
- عدم فهم المستجوب لبعض الأسئلة؛
- عدم جدية المستجوب في الإجابة على الأسئلة.

##### 2. تبويب المعلومات

تم استخدام طريقتين لذلك فبالنسبة للمعلومات الكمية فقد تم ترميز الاستمارات والأسئلة المتضمنة لها لتسهيل عملية الإدخال والتعامل مع الحاسب الآلي حيث تم إتباع ما يلي<sup>1</sup>:

- وضع رقم هوية "رمز رقمي وحرفي" لكل استمارة؛
- وضع رقم هوية لكل محور من محاور الاستمارة الموزعة من A إلى D؛
- وضع رمز هوية "رمز رقمي وحرفي" لكل سؤال من أسئلة المحاور ولكل إجابة من إجاباته.

<sup>1</sup> شريف فتحي الشافعي، الدليل العلمي للتحليل الإحصائي، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006، ص. 126.

إن عملية الترميز تتمثل في التعبير عن الاستمارات والمحاور والأسئلة والإجابات بطريقة مختصرة وقابلة للقراءة من طرف الحاسوب، واقتصرت الباحثة على الأسئلة ذات الإجابات المغلقة أما الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة فلها تبويب آخر سيأتي فيما بعد. فمثلا رقت الاستمارات من 1 إلى 300 وهو عدد الاستمارات المدرجة في عملية التحليل.

وعن أسئلة المحاور فقد أشير إليها برموز المحاور مضاف رقم السؤال الأول من المحور الأول مثلا يرمز له بـ A1، والسؤال الثاني من المحور الأول A2 وهكذا. في حين أن إجابات كل الأسئلة فقد رمز لها بأعداد أيضا مضافة لرموز السؤال المعني :

فالسؤال الأول من المحور الأول يتضمن إجابتين وترميذه يكون بالشكل التالي :

السؤال الأول : A1

الإجابات : نعم ← A1-1

لا ← A1-2

### 3. تفرغ المعلومات

بعد الانتهاء من عملية ترميز الاستمارات وأسئلتها وإجاباتها، تم الانتقال إلى مرحلة إدخال البيانات للحاسوب باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية لمعالجة البحوث الاجتماعية SPSS Version 20، حيث اعتمدت الباحثة في هذه المرحلة على طريقة الإدخال المباشر حيث تؤخذ الإجابات من الاستمارات ويتم إدخالها مباشرة إلى الحاسوب. كما تم الاعتماد على برنامج Microsoft Excel 2007 فيما يخص التمثيل البياني.

أما المعلومات الخاصة بالأسئلة المفتوحة فقد صممت جداول خاصة بها، يضم كل عمود فيها سؤال ذو إجابة مفتوحة ثم أفرغت تلك الإجابات في الجداول بطريقة آلية وحذفت الإجابات المتكررة.

### ثانيا : مرحلة تحليل المعلومات

بعد الانتهاء من مرحلة تهيئة المعلومات بمراجعتها وتبويبها وتفرغها والتأكد من ثبات أداة البحث تم الانتقال إلى مرحلة التحليل والتي أنجزت بكيفيتين : التحليل الكيفي والتحليل الكمي.

## 1. التحليل الكيفي

إن الحوار الذي يتم بين المستجوب والباحث سيتيح لهذا الأخير أن يجمع معلومات مقيدة من شأنها مساعدته في الوصول إلى تحليلات كيفية، ففي هذا البحث قامت الباحثة بتحليل أفكار المستجوبين وأرائهم في الاستجواب المباشر وخاصة في الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة دون تحويلها إلى أرقام، فقد اعتمدت الباحثة أسلوب الحوار والمحادثة محاولة استخراج المؤشرات والبراهين العملية المتعلقة بتوفر مؤشرات جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS وأثرها على رضا المستعملين.

## 2. التحليل الكمي

تم من خلاله تحليل إجابات المستجوبين في الأسئلة ذات الإجابات المغلقة تحليلاً تم التعامل فيه مع الأرقام، وذلك عن طريق تنظيم المعلومات وعرضها في جداول وأشكال بيانية (الأعمدة البسيطة أو المتعددة، المدرج التكراري، الدوائر النسبية) كما تم وصف المعلومات وصفا يبين تمركزها وارتباطها ببعضها البعض، وذلك بتوظيف الأساليب الإحصائية التالية التي تتناسب مع فرضيات الدراسة ومتغيراتها :

- التكرارات المطلقة؛
- النسب المئوية لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان؛
- المنوال يبين "القيمة الأكثر شيوعاً من القائمة ويوضح تمركز المعلومات ولا يتأثر بالقيم المتطرفة"<sup>1</sup>؛
- اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لإثبات صدق أداة البحث وقياسها والذي سبق عرضه؛
- فيما يخص اختبار الفرضيات فقد تم استخدام الاختبار الباراميتري t لعينة واحدة بسيطة One simple T test، الانحدار الخطي البسيط، الانحدار الخطي المتعدد، معامل التوافق<sup>2</sup>؛
- الاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري<sup>3</sup> في تحليل الإجابات التي وضعت على سلم ليكرت ذي الثلاث درجات، مع اعتماد ثلاثة مجالات لتحديد درجة التقييم للمتوسط الحسابي في مرحلة التحليل الوصفي.

<sup>1</sup> محمد صبحي أبو صالح، وآخرون، دليل التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص. 57

<sup>2</sup> لحسن عبد الله باشيو، الإحصاء وتطبيقاته على الحزمة الإحصائية SPSS، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص. 219

<sup>3</sup> ماريجا نورويس، تحليل البيانات باستخدام SPSS، لجنة الترجمة والتأليف، دار شعاع للنشر والعلوم، سوريا، 2010، ص. 105

أ. مقياس ليكرت Echelle de Likert

هو مقياس يؤكد على التمييز بين قوة توافق العبارة (المتغير) مع الخيارات (درجة الموافقة مثلاً)، وذلك بتحديد المستويات من علاقة قوية موجبة (طردية) إلى علاقة قوية سالبة (عكسية)، ويعتبر من أكثر المقاييس سهولة واستخداماً، وتتلخص مبادئه فيما يلي :<sup>1</sup>

- وضع عدد من العبارات الواضحة والمفهومة؛
- يضمن هذا المقياس إجراء العمليات الحسابية، كاستخراج متوسط جميع الإجابات ونسبها المئوية، وعادة ما يتم الاختيار ما بين 3 إلى 9 مستويات؛
- في هذا البحث تم استخدام 3 مستويات لقياس الرضا ودرجة الموافقة على بعض الجوانب المطروحة في الاستبيان. ويوضح ذلك في الجدول الموالي :

الجدول رقم 15 : الخيارات المستعملة في الاستبيان بناءً على مقياس ليكرت

الخيارات الموجودة في الاستبيان		
موافق	محايد	غير موافق
راض	محايد	غير راض

المصدر : إعداد الطالبة بناءً على البدائل الموجودة في الاستبيان

ولقياس مستوى العبارات المعنية تعطى عادة القيم والأوزان 1، 2، 3 للإجابات أو المستويات المختلفة للخيارات بالترتيب التصاعدي، والجدول التالي يوضح ذلك كمثال عن درجة الموافقة.

الجدول رقم 16 : أوزان أو درجات الخيارات على سلم ليكرت

الخيارات العبارات	غير موافق	محايد	موافق
العبارة الأولى	1	2	3
العبارة الثانية			

المصدر : إعداد الطالبة

<sup>1</sup> دلال القاضي، وآخرون، منهجية وأساليب البحث العلمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص. 108

ب. درجة تقييم المتوسط الحسابي

ولتحديد درجة تقييم المتوسط الحسابي حددت الباحثة ثلاثة مستويات: منخفض، متوسط، مرتفع.

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبيدليل} - \text{الحد الأدنى للبيدليل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{3 - 1}{3} = 0.66$$

وعند عملية تحليل البيانات مجتمعة تم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات العينة على النحو التالي :

الجدول رقم 17 : مجالات تقييم المتوسط الحسابي

المجال الذي تقع فيه قيمة المتوسط الحسابي	تقييم المتوسط الحسابي
من 1 إلى أقل من 1.66	منخفض
من 1.66 إلى أقل من 2.33	متوسط
من 2.33 إلى أقل من 3	مرتفع

المصدر : إعداد الباحثة

يلاحظ من الجدول السابق أن المجال الأول لقيمة المتوسط الحسابي يضم التقييم المنخفض لإجابات أفراد عينة الدراسة وهي تشمل كافة الآراء ضمن الاختبار القياسي الثلاثي لليكرت<sup>1</sup> والتي تأخذ الدرجة 1، أما المجال الثاني فيمثل التقييم المتوسط لأفراد العينة لعبارة ما والتي تأخذ الدرجة 2، في حين يمثل المجال الثالث التقييم المرتفع لأفراد العينة حيث يضم هذا المجال الآراء التي تأخذ الدرجة 3.

ثالثا : مرحلة التفسير

تعتبر هذه المرحلة جوهر مراحل البحث العلمي التي تتطلب تركيزا كبيرا، حيث يقوم فيها الطالب باستخراج الأدلة الكمية والكيفية بناء على تحليل المعطيات والكشف عن العوامل ذات التأثير على الظاهرة المدروسة، فمرحلة التفسير توجه الطالب نحو إجابته المتعلقة بأسئلة البحث من جهة، وتوضح إمكانية قبول الفرضيات أو رفضها من جهة أخرى<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد خير، وآخرون، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص. 27.

<sup>2</sup> صالح بن حمد العساف، مرجع سابق، ص. 100.

## المطلب الرابع: الاختبارات الإحصائية المستعملة في البحث الميداني

بغرض اختبار الفرضيات في الميدان تمت الاستعانة بمجموعة من الاختبارات الإحصائية، والتي يمكن توضيحها فيما يلي :

### أولاً : الاختبارات البارامترية

الاختبارات البارامترية هي التي يتطلب فيها تطابق بيانات متغيرات البحث مع أحد التوزيعات العديدة التي قام الإحصائيين بوصفها، ولكي تكون البيانات بارامترية هناك مجموعة من الشروط يجب أن تتحقق :

- التوزيع الطبيعي للبيانات؛
- تجانس التباين؛
- بيانات المجال؛
- الاستقلالية.

### ثانياً : اختبار One simple t test

يستخدم هذا الاختبار لفحص فرضية تتعلق بالوسط الحسابي، بمعنى ما إذا كان متوسط متغير ما عينة واحدة يساوي قيمة ثابتة. لكن قبل كل ذلك يجب أن تتحقق شروط الاختبارات البارامترية في العينة محل الدراسة وهي كالآتي :<sup>1</sup>

- التوزيع الطبيعي للمتغير المراد الاختبار على متوسطه : ففي هذه العينة حجمها كان كبير (تعتبر العينة من الحجم الكبير إذا كان حجمها أكبر من 30 مفردة). في هذا البحث كان حجم العينة  $300 > 30$  وهو حجم كبير وشروط التوزيع الطبيعي محقق؛
- تجانس التباين : كون أن العينة من مجتمع يمكن التعرف عليه ومكونات فئاته متقاربة، فهذا يتم إسقاطه على خصائص العينة، فتجانس تباينها متقارب ومقبول؛

<sup>1</sup> صلاح الدين حسين الهبتي، الأساليب الإحصائية في العلوم الإدارية : تطبيقات باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص. 271.

- **بيانات المجال:** بمعنى يجب قياس البيانات عند مستوى مجال معلوم ومدروس على الأقل، وهذا يعني أن المسافة بين نقطتين على سلم القياس يجب أن تكون ذاتها على طول سلم القياس، وفي هذه الدراسة هذا الشرط محقق لأنه تم استعمال بيانات موزعة على سلم ليكرت الثلاثي والمسافة بين نقطتين عليه هو نفسه ويساوي 1؛
  - **الاستقلالية:** يقضي هذا الافتراض أن البيانات القادمة من مشتركين مختلفين تكون مستقلة، أي أن سلوك متنقل معين لا يؤثر على متنقل آخر ضمن نفس العينة، وقد تم تحقيق هذا الشرط في هذه الدراسة وذلك من خلال الاعتماد على الاستجاب والمحادثة الفردية مع أفراد العينة .
- بتحقق فرضيات الاختبارات البارامترية على مفردات الاستبيان تم اختبار t على العينة الواحدة لغرض تقييم فرضيات البحث.

تكتب الفرضية المتعلقة بهذا الاختبار على الشكل التالي :  $H_0: u-a$  حيث أن :

$H_0$  : الفرضية العدمية

u : متوسط قيمة درجة المتغير

a : قيمة ثابتة\* . فما هي قيمة الثابت a ؟

يقوم البرنامج الإحصائي SPSS بإجراء الحسابات لاختبار فرضية العينة الواحدة بالطريقة التالية :

لنفترض أن X هو المتغير المراد اختبار ما إذا كان متوسطه مساويا لقيمة ثابتة أم لا .

يقوم برنامج SPSS بحساب القيمة الإحصائية t من خلال المعادلة التالية<sup>1</sup> :

$$t = \frac{\bar{X} - \alpha}{\delta \sqrt{n}}$$

$\bar{X}$  : المتوسط الحسابي ل X

n : عدد أفراد العينة

$\delta$  : الانحراف المعياري ل X

$\alpha$  : المتوسط الحسابي (قيمة ثابتة تساوي 2)

\* **قيمة الثابت a :** تحدد هذا القيمة بعدة طرق، منها العلامة الوسطى على تدرج ما لمقياس ليكرت الثلاثي فان هذه القيمة تساوي (a=2) على أساس أنها تتوسط مدى الإجابة، فالإجابات التي تقل عن الدرجة 2 تعني أن درجة التناسبية متدنية (سالبة)، أو درجة عدد المرات قليل ونادر، أو درجة الموافقة متدنية وسالبة، أو درجة الرضا متدنية وسالبة. في حين أن الإجابات التي تزيد عن 2 تعني درجة تناسبية عالية، أو درجة عدد المرات كبيرة ومقبولة، أو درجة موافقة عالية، أو درجة رضا عالية وموجبة.

<sup>1</sup> محفوظ أحمد جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 176.

من خلال المعادلة السابقة يمكن ملاحظة أن قيمة  $t$  تعني عدد الانحرافات المعيارية الموجودة في الفرق بين الوسط الحسابي والقيمة الثابتة  $\alpha - \bar{X}$  ، فإذا كانت قيمة  $t$  تساوي 0 فإن قيمة المتوسط الحسابي تساوي الثابت  $\alpha$  (متوسط المتغير = المتوسط الطبيعي أو المثالي)، وكلما ابتعدت قيمة  $t$  عن الصفر كبر الفرق مع ملاحظة أن قيمة  $t$  ربما تكون سالبة أو موجبة.

### القاعدة العامة المتبعة في قبول أو عدم قبول الفرضية تعتمد على الآتي :

إذا كانت قيمة المعنوية Sig من مخرجات التحليل الإحصائي أكبر من قيمة المعنوية المرغوب بها للاختبار 0.05 فإننا نقبل الفرضية العدمية  $H_0$ .

إذا كانت قيمة المعنوية Sig من مخرجات التحليل الإحصائي أقل من قيمة المعنوية المرغوب بها للاختبار 0.05 فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$ .

وتم اختبار فرضيات البحث الميداني من خلال استخدام الاختبارات المعلمية (العينة الواحدة)، حيث البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. ولقد تم اختبار الفرضية الإحصائية التالية :

- الفرضية الصفرية : اختبار أن متوسط درجة الإجابة تساوي 2 وهي درجة الحياد؛

- الفرضية البديلة : متوسط درجة الإجابة لا يساوي 2.

إذا كانت Sig أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه ترفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 2.

أما إذا كانت Sig أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف عن درجة الحياد. وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الحياد وذلك من خلال قيمة الاختبار. فإذا ما كانت الإشارة موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي يزيد عن درجة الحياد والعكس صحيح<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد بلبل الزغي، وآخرون، النظام الإحصائي SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص. 154.



ثالثا : الانحدار البسيط والانحدار المتعدد

يوجد في الانحدار البسيط متغير مستقل واحد ومتغير تابع واحد ويستخدم المتغير المستقل الوحيد للتنبؤ بقيمة المتغير التابع. أما في الانحدار المتعدد فيوجد أيضا متغير تابع واحد ولكن هناك أكثر من متغير مستقل، أي أننا نستخدم عدة متغيرات مستقلة للتنبؤ بقيمة متغير تابع. ولتوضيح ذلك سنقارن بين معادلة الانحدار البسيط التي تحوي متغيرا مستقلا واحدا هو X ومتغيرا تابعا واحدا هو Y كما يلي:<sup>1</sup>

$$Y = B_0 + B_1X$$

وبين معادلة الانحدار المتعدد والتي فيها عدة متغيرات مستقلة كما يلي :<sup>2</sup>

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + \dots$$

استخدم الانحدار المتعدد لأن الظواهر الفعالة في اقتصاد النقل تؤثر عادة على الأشخاص المشاركين فيها بأكثر من اتجاه أو طريقة، ولأنه من خلال دراسة تأثير عدة متغيرات معا نحصل على وصف أدق وأكثر تفصيلا للظاهرة قيد الدراسة، كما أن الحصول على بيانات لعدة متغيرات دفعة واحدة أفضل من الناحية الاقتصادية خصوصا مع ارتفاع تكاليف إجراء التجارب وصعوباتها العملية، إضافة إلى ما سبق فإن الانحدار المتعدد يأخذ بعين الاعتبار الارتباطات بين المتغيرات نفسها ولا يفصل تأثيرها عن بعضها البعض كما في حالة دراستها بشكل فردي وهذا أقرب للواقع. كما أنه يمكن القول أن الانحدار المتعدد بشكل عام أكثر قوة من الناحية الإحصائية، وأخيرا فإن استخدام اختبار واحد متعدد بدلا من عدة اختبارات بسيطة يقلل من نسبة الخطأ، إضافة إلى الاستخدام الأساسي للانحدار المتعدد في التنبؤ، فإنه يمكن أن يستخدم لترتيب مجموعة من المتغيرات المستقلة حسب أهميتها النسبية في التنبؤ بمتغير تابع ما.

وكما في الانحدار البسيط فإن خط الانحدار هو أفضل خط يمر أو يقترب من جميع نقاط الانتشار، ويتم حساب المسافة العمودية لكل نقطة عن هذا الخط سواء كانت النقطة فوق الخط أو تحته وتسمى هذه المسافة خطأ التنبؤ، وخط الانحدار هو الخط الذي يقلل من مجموع أخطاء التنبؤ قدر ما أمكن.

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برمجية SPSS، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 218.

<sup>2</sup> حمزة محمد دودين، التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، ص. 158.

– افتراضات الانحدار المتعدد

- **حجم العينة :** من الأمور المهمة في الانحدار المتعدد الحصول على معادلة تنبؤ قابلة للتعميم، وعند الحديث عن التعميم لابد من التفكير في حجم العينة اللازمة لإيجاد مثل هذه المعادلة، وبشكل عام يقترح البعض أن يكون في العينة على الأقل 15 مفردة أو مشاهدة مقابل كل متغير مستقل واحد بشرط عدم وجود قيم مفقودة ضمنها. بينما يقترح آخرون أن يكون العدد على الأقل 40 مشاهدة أو مفردة مقابل كل متغير مستقل. ويمكن حساب الحد الأدنى لحجم العينة وفقا للمعادلة التالية:<sup>1</sup>

$$N \geq 50 + (8 * M)$$

حيث أن M هو عدد المتغيرات المستقلة. فلو كان لدينا مثلا 5 متغيرات مستقلة فان حجم العينة الأدنى الذي نحتاجه سيكون :

$$N \geq 50 + (8 * 5)$$

$$50 + 40 = 90$$

ويجب زيادة حجم العينة المستخدمة في حالة ابتعاد توزيع المتغير التابع عن التوزيع الطبيعي بشكل واضح، ولكن يجب في نفس الوقت عدم المبالغة في زيادة حجم العينة بشكل كبير. فكما هو معروف فان أي ارتباط بين متغيرين يمكن أن يصبح دالا من الناحية الإحصائية مع توفر عينة كبيرة.

وفي هذا البحث الميداني تحقق هذا الشرط إذ أن المتغيرات المستقلة هي ثمانية في المحور الأول، ومتغيرين اثنين في المحور الثاني، وبالتالي فان حجم العينة يفوق بكثير الحجم المطلوب وهو 90 مفردة على العموم، وحجم عينة هذا البحث 300 مفردة وهو حجم كاف لإجراء هذا الاختبار على مفردات عينة البحث؛

- **استقلال المفردات :** هذا شرط مهم لجميع الاختبارات الإحصائية ومنها بالطبع الانحدار المتعدد. ويعني استقلال المفردات أن تكون استجابات الأفراد أو مشاركتهم في التجربة مستقلة عن بعضها البعض.

<sup>1</sup> حمزة محمد دودين، مرجع سابق، ص. 159.

فلو كانت الدراسة تقارن بين طريقتي تقديم خدمات النقل الحضري الجماعي لأفراد يقطنون في قطاعين حضريين في نفس المنطقة الحضرية مثلا، فإن هذا الافتراض يتطلب استقلال الأفراد المتنقلين لكلا المنطقتين وعدم اتصالهما بعضهما البعض طوال فترة إجراء البحث الميداني. وعند الإجابة على الاستبيان مثلا فإن هذا الافتراض يتطلب الإجابة الفردية على فقرات الاستبيان وليس بشكل جماعي. إن مخالفة هذا الافتراض تؤثر سلبا على مقدار الخطأ في اختبار الفرضية الصفرية (إما أنها ترفض بشكل أكبر مما هو مفروض أو بشكل أقل)<sup>1</sup> وفي هذا البحث الميداني فإن كل مفردات العينة المستجوبة تحقق هذا الشرط، فكل مفردة يتم مقابلتها وإجراء عملية الاستجواب معها بشكل منفصل عن بقية مفردات العينة، وبهذه الطريقة نكون قد ضمنا شرط استقلال المفردات في الإجابة عن أسئلة استمارة الاستبيان؛

- **مستوى القياس المطلوب للمتغير التابع :** يجب أن يكون المتغير التابع مقاسا على الأقل على المستوى الفئوي. وهذا محقق في هذا البحث الميداني؛
- **العلاقة الخطية :** أي أن تكون العلاقة بين مجموعة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع خطية، وهذا محقق في هذا البحث الميداني حسب سحابة الانتشار المحصل عليها في الفضاء لنتائج العينة.
- **التوزيع الطبيعي :** أن يكون توزيع قيم أخطاء التنبؤ قريبا من التوزيع الطبيعي وقد تم تبيان ذلك سابقا باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي ذي المسافات المتساوية.

#### رابعا : معامل التوافق

يهدف معامل التوافق إلى "قياس العلاقة بين متغيرين ينقسم أحدهما أو كلاهما إلى أكثر من حالتين، ويستخدم في الحالات التي تكون فيها معطيات كلا هذين المتغيرين أو أحديهما غير قابلة للترتيب التصاعدي أو التنازلي"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد صبحي أبو صالح، الموجز في الطرق الإحصائية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص. 233

<sup>2</sup> عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام برنامج SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 209.

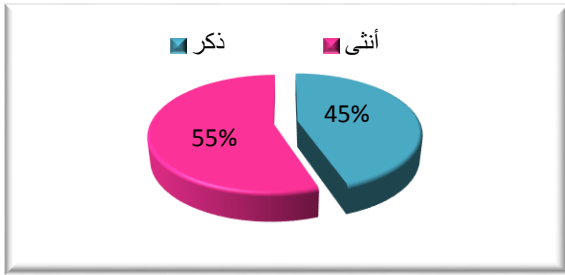
## المبحث الثاني : وصف خصائص أفراد العينة

نستعرض في هذا المبحث أهم الخصائص والسمات التي تميز أفراد عينة الدراسة، والتي تمثل عوامل مهمة لتفسير أرائهم، والمتمثلة أساسا في الجنس، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل، الحالة الاجتماعية ومكان الإقامة. يمكن توضيح نتائج البحث الميداني المتعلقة بخصائص العينة وفقا لما يلي:

### المطلب الأول : متغير الجنس

يمكن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس وفقا للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول التالي :

الشكل رقم 11 : التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على نتائج الجدول رقم 20

الجدول رقم 18 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	المنوال	التكرار	%
ذكر	الفئة	134	44.7
أنثى	الثانية	166	55.3
المجموع	/	300	100

المصدر: إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول السابق أن جنس أفراد عينة الدراسة يتوزع بصفة متقاربة تقريبا، حيث أن فئة الإناث تمثل نسبة 55.3% وهي الفئة المنوالية لهذا المتغير، بينما تقدر فئة الذكور بنسبة 44.7%.

إن هذا التوزيع المتقارب يدل على أن كلا من الإناث والذكور يشتركان في استعمال النقل الحضري فنسبة الحركية تقريبا متساوية بينهما، وتفسر كثرة تواجد الإناث في الحافلة بالتغير الحاصل في المجتمع الجزائري فكلا الجنسين يساهم في بناء المجتمع عكس ما كان سابقا، إذ أن المرأة أصبحت تخرج للعمل والدراسة والتسوق والترفيه وتقوم بمعظم الأعمال التي كان يقوم بها الرجل مثل دفع الفواتير وإيصال الأولاد للمدرسة واصطحاب الأولاد وغيرها من المسؤوليات التي أصبحت تتقاسمها مع الرجل.

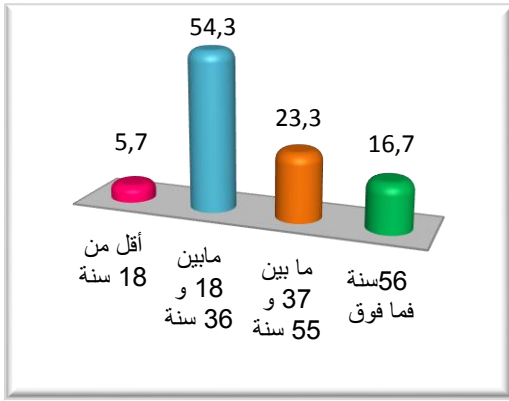
### المطلب الثاني : متغير السن

تم توزيع أفراد العينة حسب متغير السن إلى أربع فئات رئيسية يمكن تلخيصها في الجدول التالي :

الجدول رقم 19 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	المتوال	التكرار	%
أقل من 18 سنة	الفئة الثانية	17	5.7
ما بين 18 و 36 سنة		163	54.3
ما بين 37 و 55 سنة		70	23.3
56 سنة فما فوق		50	16.7
المجموع	/	300	100

الشكل رقم 12 : التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 21

يتضح من الجدول السابق أن متغير السن لأفراد عينة الدراسة يتوزع على أربع فئات؛ الفئة الأولى تتضمن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة، بينما الفئة الثانية والثالثة فتضم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 و 36 سنة، وما بين 37 و 55 سنة على التوالي، أما الفئة الرابعة فتحتوي على الأفراد الذين تفوق أعمارهم 56 سنة.

يتضح من الجدول السابق أن عمر أغلبية أفراد عينة الدراسة تتمركز في الفئة الثانية (18-36 سنة) التي تشمل الشباب وذلك بنسبة 54.3% وهي الفئة المنوالية لهذا المتغير، بينما تليها الفئة الثالثة (37-55 سنة) بنسبة 23.3% حيث تمثل مجموع هاتين الفئتين ما يسمى بالفئة النشطة والعاملة في المجتمع والتي تضم كل من الطلبة والعمال، وبعدها تأتي الفئة الرابعة (56 سنة فما فوق) في المرتبة الثالثة بنسبة 16.7%، أما الفئة الأولى التي تضمنت أفراد العينة الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة فقد احتلت المرتبة الأخيرة بأضعف نسبة توزيع 5.7%.

يلاحظ من خلال تحليل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن أن الفئة الأكثر تنقلا هي الفئة الثانية (18-36 سنة) والفئة الثالثة (37-55 سنة)، ويرجع تمركز أغلبية الأفراد في هذه الفئة العمرية لكونها الفئة النشطة في المجتمع التي تتميز بقدرتها على العمل والدراسة، مما يتطلب منها التنقل المستمر والحركة الدائمة لقضاء احتياجاتها اليومية. فهذه الفئة هي التي تنسب إليها الكثير من المسؤوليات في مختلف ميادين الحياة (العائلية، الوظيفية، الاجتماعية، التعليمية، وغيرها...)، كما يتضح أيضا أن الأفراد الذين ينتمون للفئة المنوالية هم الأكثر تحاوبا مع الباحثة، فأفراد الفئة الأولى ليس لديهم آراء حول الدراسة وهم غير مدركين لأهميتها، أما أفراد الفئات الأخرى فمعظمهم غير مباليين لكثرة مشاكلهم وانشغالهم.

أما بالنسبة للفئة الرابعة فترجع قلة تنقلهم إلى انخفاض قدرتهم عن النشاط والحركة، فهم لا يستعملون الحافلة إلا لأغراض معينة كزيارة الطبيب، استخراج الوثائق، التسوق والتنزه. في حين أن الفئة الأولى تشمل التلاميذ الذين يتنقلون عادة مشيا على الأقدام لقرب المدارس لمقر سكنهم، ولا يستخدمون الحافلة إلا لقضاء حوائجهم التي تقع على مسافات بعيدة نسبيا كالقيام بنشاطات رياضية.

### المطلب الثالث : متغير الوظيفة

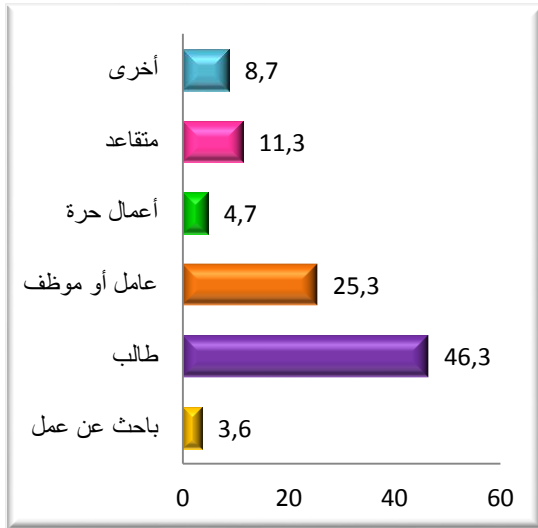
فيما يخص الفئات المهنة لأفراد عينة الدراسة فقد تم توضيحها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم 20 : توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

المهنة	المنوال	التكرار	%
باحث عن عمل		11	3.6
طالب	الفئة الثانية	139	46.3
عامل أو موظف		76	25.3
أعمال حرة		14	4.7
متقاعد		34	11.3
أخرى		26	8.7
المجموع		/	300

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

الشكل رقم 13: التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 22

يتضح من الجدول السابق أن متغير الوظيفة تم تقسيمه إلى ستة فئات : الأولى للباحثين عن عمل، الثانية للطلبة، الثالثة للعمال والموظفين، الرابعة لأصحاب الأعمال الحرة، الخامسة للمتقاعدين، والفئة الأخيرة تمثلت في حالات أخرى مثل الذين يعملون في وظائف غير مستقرة والماكاتات في البيوت.

تبرز نتائج الجدول السابق أن فئة الطلبة هي الفئة المنوالية لمتغير الوظيفة بنسبة 46.3%، تليها فئة العمال والموظفين بنسبة 25.3%، ثم تأتي في المرتبة الثالثة فئة المتقاعدين بنسبة 11.3%، وفي المرتبة الرابعة حالات أخرى بنسبة 8.7%، أما الفئتين المتبقيتين فتضمنا أصحاب الأعمال الحرة والباحثين عن العمل بنسبة 4.7% و 3.6% على التوالي.

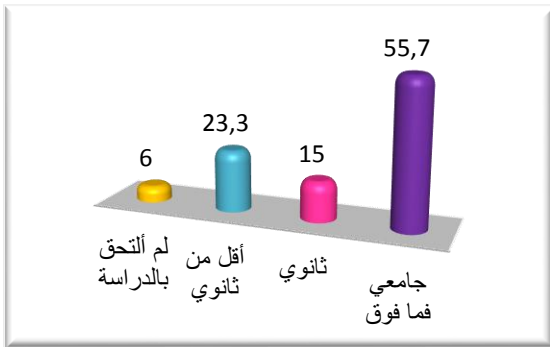
يتضح من خلال توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة أن الفئتين الأكثر استعمالاً للخدمة النقل هما الطلبة العمال والموظفين، فهي تتصف بالقدرة على العمل وتمثل أكثر الفئات نشاطاً في المجتمع وأحوجها للتنقلات الحضرية اليومية (منزل/عمل، منزل/دراسة). فبالنسبة للطلبة فيعود السبب في كونهم الأكثر تنقلاً إلى طول المسافة التي تفصل الجامعات ومراكز التكوين عن مقرات السكن، كما أن أغليبتهم لا يملكون سيارات شخصية لذلك كانت الحافلة هي الوسيلة المناسبة لكونها متوفرة في كل الأوقات وتسعيرتها معقولة بالنسبة للطلاب الذين هم مجبرون للتنقل صباحاً ومساءً.

نفس الشيء بالنسبة لفئة الموظفين التي تحتل المرتبة الثانية فيعود السبب لكثرة تنقلاتها إلى بعد أماكن العمل وغياب السيارة الشخصية أحياناً، إضافة إلى كون الحافلة هي الوسيلة الأكثر اقتصادية. أما فئة المتقاعدين التي تأتي في المرتبة الثالثة فترجع قلة تنقلاتهم لانخفاض قدرتهم على الحركة والنشاط. في حين أن فئة الحالات الأخرى التي احتلت المرتبة الرابعة فهم قليلو التنقل لكونهم لا يستعملون الحافلة إلا عند الضرورة كالتسوق وقضاء الحوائج. أما فئة أصحاب الأعمال الحرة فقلة تنقلاتهم ترجع إلى كون معظم تنقلاتهم تتم بالسيارة الشخصية فهم لا يستعملون الحافلة إلا في حالات نادرة كسحب رخصة السياقة. في حين أن فئة الباحثين عن العمل التي جاءت في المرتبة الأخيرة فقلت حركيتهم تعود لقلة ميزانيتهم وبالتالي فهم يفضلون المشي على الأقدام.

### المطلب الرابع : متغير المستوى التعليمي

أما توزع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي فيمكن توضيحه من خلال الجدول التالي :

الشكل رقم 14: التمثيل البياني لتوزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي



المصدر : أعد الشكل اعتماداً على الجدول رقم 23

الجدول رقم 21 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	المنوال	التكرار	%
لم التحق بالدراسة	الفئة الرابعة	18	6.0
أقل من ثانوي		70	23.3
ثانوي		45	15.0
جامعي فما فوق		167	55.7
المجموع		300	100

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج الاستبيان

## الفصل الخامس :

### أدوات البحث الميداني وخطوات إجراءه

يتضح من الجدول أن المستوى التعليمي لأفراد العينة يتكون من أربعة فئات : فئة الأفراد الذين لم يلتحقوا بالدراسة، فئة المستوى الأقل من ثانوي، فئة المستوى الثانوي، فئة المستوى الجامعي فما فوق.

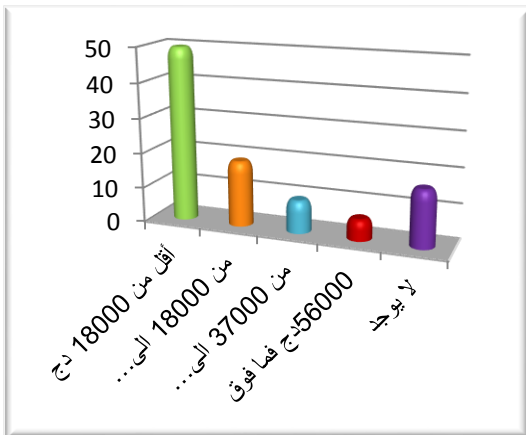
يتبين من الجدول السابق أن المستوى التعليمي لأغلبية أفراد عينة الدراسة تتمركز في الفئة ذات المستوى الجامعي فما فوق بنسبة 55.7% وهي الفئة المنوالية لهذا المتغير، بينما تليها الفئة ذات المستوى الأقل من ثانوي والفئة ذات المستوى الثانوي بنسبة 23.3% و 15% على التوالي، بينما عاد النصيب الأضعف لفئة الأفراد الذين لم يلتحقوا بالدراسة بنسبة 6%.

السبب في تمركز توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي في فئة المتعلمين مرده إلى أن الفئات المتعلمة من المجتمع هي الفئات النشطة التي تقع عليها مسؤوليات كثيرة، الأمر الذي يحتم عليها التنقل بصفة دائمة ومستمرة في الوسط الحضري، مما يرفع من نسبة قبولهم للاستثمارات ويزيد من كفاءتهم في فهم موضوع الدراسة والتعامل مع الأسئلة بشكل يجعلهم يقدمون أجوبة ذات مصداقية. أما بالنسبة لفئة الأفراد الذين لم يلتحقوا بالدراسة فتعود استجاباتهم الضعيفة للاستجاب إلى قلة اهتمامهم وعدم مبالاتهم بمثل هذه الدراسات، وكذا صعوبة إفهامهم وكسب ثقتهم للتصريح بأرائهم.

## المطلب الخامس : متغير الدخل

بالنسبة لمتغير الدخل فتم تقسيمه لخمس فئات رئيسية، وتمثلت نتائجه في الجدول التالي :

الشكل رقم 15 : التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الدخل



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 24

الجدول رقم 22 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل

الدخل	المتوال	التكرار	%
أقل من 18000 دج	الفئة الأولى	149	49.7
من 18000 إلى 36000 دج		56	18.7
من 37000 إلى 55000 دج		28	9.3
56000 دج فما فوق		18	6.0
لا يوجد		49	16.3
المجموع	/	300	100

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان



يلاحظ من الجدول السابق أنه تم تقسيم فئات الدخل إلى خمسة فئات على النحو التالي : الفئة الأولى لذوي الدخل الأقل من 18000 دج، والفئة الثانية تمثل أصحاب الدخل المتراوح ما بين 18000 و 36000 دج، أما الثالثة فهي لذوي الدخل المتراوح ما بين 37000 و 55000 دج، في حين شملت الرابعة أصحاب الدخل الأكثر من 56000 دج، أما الخامسة فضمت الأفراد عديمي الدخل.

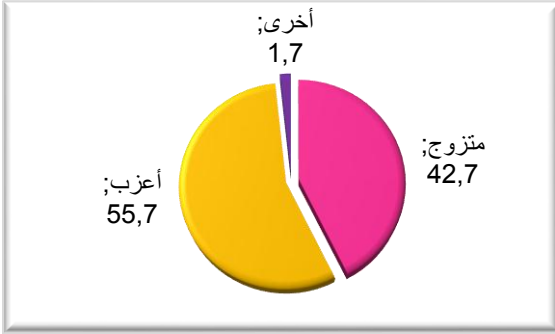
يتضح من الجدول السابق أن الفئة الخاصة بذوي الدخل الأقل من 18000 دج هي الفئة المستحوذة على أكبر نسبة من عينة الدراسة بنسبة 49.7% فهي إذن الفئة المنوالية، ثم تليها الفئة الثانية التي تضم أصحاب الدخل المتراوح ما بين 18000 و 36000 دج بنسبة 18.7%، بعدها الفئة التي الخامسة التي تشمل الأفراد الذين ليس لديهم دخل بنسبة 16.3%، ثم الفئة الثالثة التي تحوي الأفراد ذوي الدخل المتراوح ما بين 37000 و 55000 دج بنسبة 9.3%، أما الفئة الرابعة فتضمنت أفراد العينة الذين تفوق دخولهم 56000 دج بنسبة 6%.

يتبين من خلال توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الدخل أن التنقلات عبر الحافلة لا تخص فقط الفئات ذات الدخل المنخفض بل أيضا الفئات المتوسطة والمرتفعة الدخل، حيث يفسر تركز أفراد العينة في فئة الدخل الأولى والثانية إلى أن معظم أفرادها هم طلبة وعمال من الطبقة الكادحة التي تتميز بالنشاط وكثرة التنقل في الأوساط الحضرية، وبالتالي فان وسيلة تنقلهم الأساسية واليومية تتمثل في الحافلة وذلك بالنظر إلى محدودية دخلهم وموافقته لوضعيتهم المالية. أما بالنسبة للفئة الثالثة التي تضم الموظفين متوسطي الدخل والذي يعتبر النقل الحضري أمرا ضروريا في حياتهم اليومية، فتعود محدودية تنقلاتهم بالحافلة إلى طبيعة تنقلاتهم المنظمة خلال فترتي الصباح والمساء. في حين أن الفئة الخامسة التي تضم الأفراد عديمي الدخل هم في أغلب الأحيان من النساء الماكثات في البيوت والبطالين الذين يفضلون المشي على الأقدام نظرا لوضعيتهم المالية. أما الفئة الرابعة التي تضم أصحاب الدخل المرتفع والتي جاءت في المرتبة الأخيرة فقلت تنقلهم بالحافلة تعود إلى إمكانية استخدامهم لوسائل النقل الأخرى كالسيارة الشخصية وسيارة الأجرة.

## المطلب السادس : متغير الحالة الاجتماعية

تم تقسيم متغير الحالة الاجتماعية إلى ثلاثة فئات رئيسية وجاءت النتائج على النحو التالي :

الجدول رقم 23 : توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية الشكل رقم 16: التمثيل البياني لتوزيع الأفراد حسب الحالة الاجتماعية



الحالة الاجتماعية	المنوال	التكرار	%
متزوج	الفئة الثانية	128	42.7
أعزب		167	55.7
أخرى		5	1.7
المجموع	/	300	100

المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 25

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

حسب الجدول السابق فان متغير الحالة الاجتماعية قد قسم إلى ثلاث فئات رئيسية : الفئة الأولى للمتزوجين، الفئة الثانية للعزاب أما الفئة الثالثة فقد عادت للحالات الأخرى كالأرامل والمطلقين.

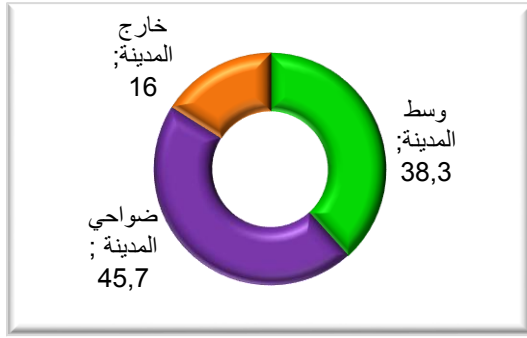
يتبين من الجدول السابق أن فئة الأفراد العزاب هي الفئة المنوالية لمتغير الحالة الاجتماعية بنسبة 55.7%، تليها فئة المتزوجين بنسبة 42.7%، أما فئة الحالات الأخرى فقد احتلت المرتبة الأخيرة بأضعف نسبة توزيع 1.7%.

يفسر تركز توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية في فئة الأفراد العزاب لكون هذه الفئة هي الأكثر تنقلا في الحافلة الحضرية التي تتميز بتسعيرة ملائمة، إضافة إلى كونها الفئة الأكثر حرية والأقل مسؤولية. أما فيما يخص فئة المتزوجين فترجع قلة استعمالهم للحافلة الحضرية بطبيعة الحال إلى عقلية الفرد الجزائري وتقاليده المجتمعية، إذ أن المتزوجون ذوي الدخل المتوسطة والمرتفعة يتجنبون التنقل مع عائلاتهم لقلة الأمن والاحترام داخل الحافلات، كما أنه بإمكانهم التنقل باستخدام وسائل نقل أخرى كالسيارة الشخصية أو سيارة الأجرة. في حين أن المتزوجون ذوي الدخل الضعيفة فهم مجبرون على التنقل في الحافلات لكثرة أفراد العائلة وكثرة تنقلاتهم اليومية.

## المطلب السابع : متغير مكان الإقامة

حسب التقسيم الجغرافي لمدينة عنابة وبالنظر لمتطلبات البحث تم تقسيم متغير مكان الإقامة إلى ثلاثة فئات، والتي يمكن توضيحها في الجدول التالي :

الشكل رقم 17 : التمثيل البياني لتوزيع الأفراد حسب مكان الإقامة



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 26

الجدول رقم 24 : توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	المجموع	التكرار	%
وسط المدينة	300	115	38.3
ضواحي المدينة	300	137	45.7
خارج المدينة	300	48	16
المجموع	300	300	100

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يلاحظ أن الجدول السابق أن متغير مكان الإقامة تم تقسيمه إلى ثلاثة فئات : الفئة الأولى للأفراد الساكنين بوسط المدينة، الفئة الثانية للأفراد الساكنين في ضواحي المدينة، أما الفئة الثالثة فشملت الأفراد الساكنين خارج المدينة. كما يتضح أن مكان الإقامة لأغلبية أفراد عينة الدراسة تتمركز في فئة الأفراد الساكنين بضواحي المدينة بنسبة 45.7% وهي الفئة المنوالية لهذا المتغير، تليها فئة الساكنين في وسط المدينة بنسبة 38.3%، بينما عادت النسبة الأضعف لفئة الساكنين خارج المدينة بنسبة 16%.

يفسر تركز توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان الإقامة في فئة الأفراد الساكنين بالضواحي والذين يعتبر النقل أمرا ضروريا في حياتهم اليومية إلى كون الحافلة هي الوسيلة الأكثر ملائمة لربط المناطق الشبه حضرية بوسط المدينة من حيث تسعيرتها الاقتصادية، لأن أغلبية تنقلاتهم يكون مقصدها وسط المدينة الذي يعتبر مركز جذب لاحتوائه على أهم المراكز الإدارية والتجارية والخدمية التي توفر رغبتهم ومتطلباتهم. أما بالنسبة لفئة الساكنين بوسط المدينة فارتفاع نسبة تنقلهم بالحافلة مرده إلى كونها الوسيلة التي تربط بشكل منظم مختلف الأحياء بالوسط الحضري الذي يعتبر مكان يقصده أغلبية المتنقلين لاحتوائه على أهم المرافق الحيوية في حياة الأفراد كالإدارات والمراكز الخدمية والتجارية. في حين أن فئة الساكنين خارج المدينة فتنقلاتهم للوسط الحضري قليلة جدا ولا تكون إلا في الحالات الضرورية مثل زيارة الطبيب وزيارة الأقارب وغيرها من الأمور التي تستدعي التنقل بصفة دورية إلى المناطق الحضرية للمدينة.

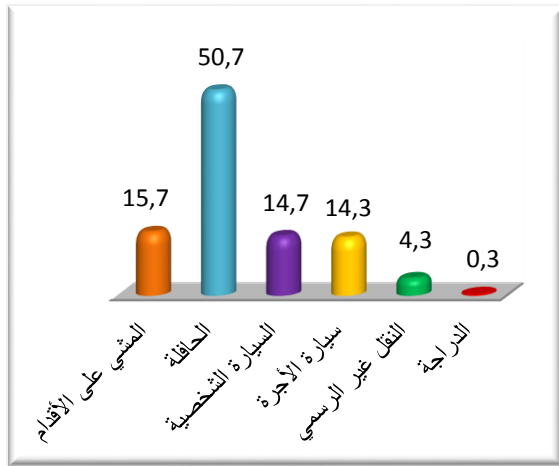
## المبحث الثالث: طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة

يهدف هذا المبحث لمحاولة تشخيص طبيعة التنقلات الحضرية للأفراد، والتي تم حصرها في سبعة مؤشرات: نمط النقل المستعملة، أوقات التنقل، أغراض التنقل، مدى استعمال حافلات ETUS، عدد مرات استعمالها، أسباب تفضيلها، مقارنة حافلات ETUS بحافلات الخواص. حيث سيتم توضيح نتائج البحث الميداني لمحور طبيعة التنقلات حسب هذه المؤشرات كالتالي:

### المطلب الأول : مؤشر نمط النقل الأكثر استعمالا

تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مؤشر نمط النقل الأكثر استعمالا وفقا للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول الموالي :

الشكل رقم 18 : التمثيل البياني لنمط النقل الأكثر استعمالا



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 27

الجدول رقم 25 : مؤشر نمط النقل الأكثر استعمالا

%	التكرار	المنوال	
15.7	47	الفئة الثانية	المشي على الأقدام
50.7	152		الحافلة
14.7	44		السيارة الشخصية
14.3	43		سيارة الأجرة
4.3	13		النقل غير رسمي
0.3	1		الدراجة
100	300	/	المجموع

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يلاحظ من الجدول والتمثيل البياني تبين أنه تم تقسيم مؤشر نمط النقل الأكثر استعمالا في الوسط الحضري إلى ستة أنماط : المشي، الحافلة، السيارة الشخصية، سيارة الأجرة، النقل الغير رسمي، الدراجة.

يتضح من الجدول السابق والتمثيل البياني أعلاه أن نمط النقل الأكثر استعمالا لأغلبية أفراد العينة تتمركز في الحافلة وذلك بنسبة 50.7% وهي الفئة المنوالية لهذا المؤشر، ثم يليها المشي على الأقدام بنسبة 15.7%، بعدها السيارة بنوعيتها الشخصية والحضرية بنسبة 14.7% و 14.3% على التوالي، ثم النقل الغير رسمي بنسبة 4.3%، في حين عادت النسبة الأضعف لاستعمال الدراجة بنسبة 0.3%.

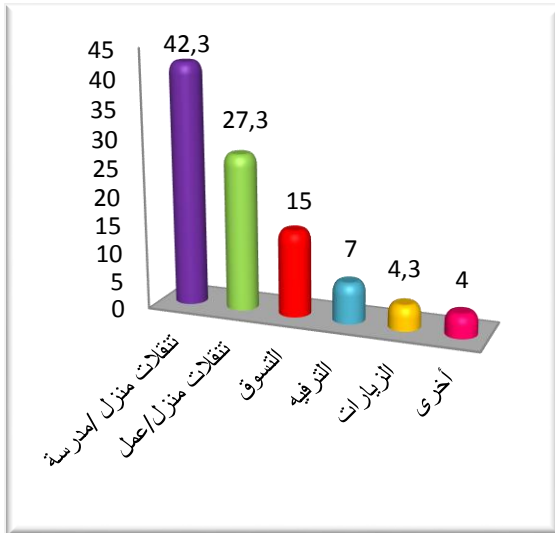
إن تركز آراء أفراد العينة حول استعمال حافلات ETUS كوسيلة لتنقلاتهم اليومية يرجع إلى أن الاستجابات تم في محطات ومواقف النقل الحضري المخصصة لحافلات المؤسسة، إضافة إلى أن هذه الحافلات تعتبر الوسيلة الأكثر توفراً وهي المناسبة لأغلبية الفئات بالنظر لتسعيرتها المقبولة اجتماعياً، خاصة أن أهم هذه التنقلات تكون بغرض العمل والدراسة ومستعملوها ملتزمون بقيد الوقت وهم لا يمتلكون سيارات شخصية وإمكاناتهم المادية لا تسمح لهم باستخدام بديل آخر للتنقل.

أما لجوء أفراد العينة لاستعمال البدائل الأخرى في تنقلاتهم اليومية فذلك راجع إلى عدة أسباب منها قدرتهم المالية التي تسمح بذلك، قرب مقر عملهم أو دراستهم من مقر سكنهم، امتلاكهم لسيارات شخصية، مميزات هذه البدائل من حيث الراحة الاحترام والسرعة. كما توجد أسباب أخرى تمنعهم من استعمال هذه الحافلات وهي النقائص المتعلقة بجودة خدمة النقل الجماعي كتنقص عدد الحافلات وخاصة في أوقات الذروة، الاكتظاظ، عدم تغطيتها لكل المناطق، طول فترة الانتظار في المواقف وغيرها.

### المطلب الثاني : مؤشر أغراض التنقلات

أما توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مؤشر أغراض التنقلات فيمكن توضيحه وفقاً للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول التالي :

الشكل رقم 19 : التمثيل البياني لأغراض تنقل أفراد العينة



المصدر : أعد الشكل اعتماداً على الجدول رقم 29

الجدول رقم 26 : مؤشر أغراض تنقل أفراد العينة

المنوال	التكرار	%
الفرقة الأولى	127	42.3
	82	27.3
	45	15.0
	21	7.0
	13	4.3
	12	4.0
	300	100
المجموع		

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني السابق أنه تم تقسيم مؤشر أغراض تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة إلى ستة أغراض : غرض الدراسة، غرض العمل، غرض التسوق، غرض الترفيه، غرض الزيارات، وأخيرا التنقل لأغراض أخرى.

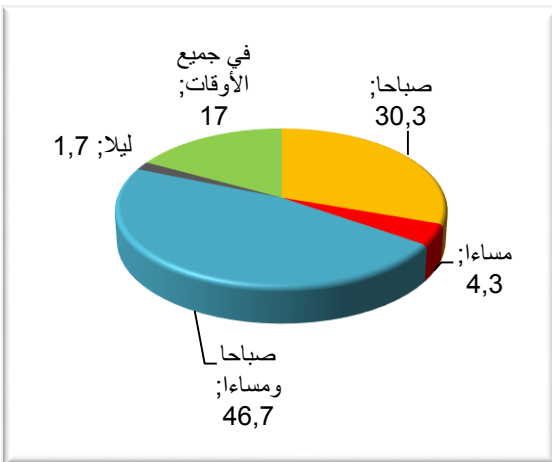
يتبين من الجدول والتمثيل البياني السابق أن أغراض التنقلات تختلف من فرد لآخر حيث تعتبر الدراسة والعمل هما الغرضين الأعلى نسبة، وبالتالي فإن الفئة المنوالية لهذا المؤشر هي فئة التنقل لغرض الدراسة بنسبة 42.3%، يليها غرض العمل بنسبة 27.3%، ثم غرض التسوق بنسبة 15%، بعدها غرض الترفيه والزيارات بنسبة 7% و 4.3% على التوالي، أما النسبة الأقل فلأغراض أخرى من التنقل بنسبة 4%

يفسر تمركز أغراض تنقلات أفراد العينة في التنقلات لغرضي الدراسة والعمل لكونهما الغرضان الأكثر أهمية بالنسبة لأفراد العينة الذين تعود غالبيتهم لفئتي الطلبة والموظفين. أما التنقلات لغرض التسوق والترفيه فهي قليلة لأنها تتم في معظم الأحيان بواسطة السيارات الشخصية أو النقل الغير رسمي وذلك لأن الأفراد يضطرون لحمل أغراض كثيرة يكون نقلها في الحافلة محرجا وصعبا. في حين أن التنقلات لغرض الزيارات منخفضة لكون أن أغلبها يتم سيراً على الأقدام وذلك لقرب أماكن سكن الأقارب.

### المطلب الثالث : مؤشر أكثر أوقات التنقل

تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مؤشر أكثر أوقات التنقل إلى خمسة فئات رئيسية وفقا لل تكرارات المطلقة والتكرارات النسبية والتي يمكن تلخيصها في الجدول التالي :

الشكل رقم 20 : التمثيل البياني لأوقات تنقل أفراد العينة



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 28

الجدول رقم 27 : مؤشر أكثر أوقات تنقل أفراد العينة

%	التكرار	المنوال	
30.3	91	الفئة الثالثة	صباحا
4.3	13		مساء
46.7	140		صباحا ومساء
1.7	5		ليلا
17.0	51		في جميع الأوقات
100	300	/	المجموع

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول السابق والتمثيل البياني أعلاه أن مؤشر أكثر أوقات تنقل أفراد عينة الدراسة تم تقسيمه إلى خمسة فئات رئيسية هي : فئة الأفراد المتنقلين صباحا، فئة المتنقلين مساء، فئة المتنقلين صباحا ومساء، فئة المتنقلين في الفترة الليلية، وأخيرا فئة الأفراد المتنقلين في جميع الأوقات.

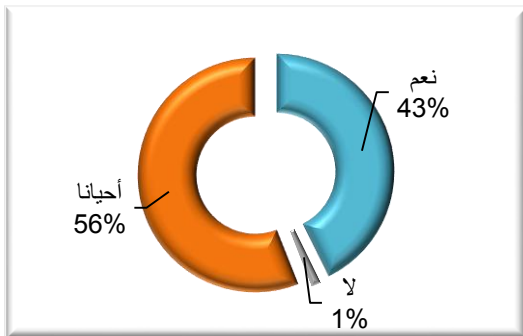
يتضح من الجدول والتمثيل البياني أعلاه أن مؤشر أكثر أوقات تنقل أفراد عينة الدراسة تتم في الفترة الصباحية والمسائية وذلك بنسبة 46.7% وهي الفئة المنوالية لهذا المؤشر، تليها فئة المتنقلين صباحا بنسبة 30.3 %، ثم فئة الأفراد المتنقلين في جميع الأوقات بنسبة 17%، بعدها فئة المتنقلين مساء بنسبة 4.3%، بينما عاد النصيب الأضعف لفئة الأفراد المتنقلين ليلا وذلك بنسبة 1.7%.

إن تمركز تنقلات أفراد العينة في الفترة الصباحية والمسائية لا يمكن تفسيره إلا بكونها تنقلات غير مرنة، بمعنى أن معظم الأفراد مرتبطون بمواعيد لا يمكن تأجيلها كالدراسة والعمل، وهذا ما يبرز أن فترات الذروة تكون في هاتين الفترتين. ثم تليها نسبة التنقلات صباحا التي تعود لكون معظم أفراد العينة هم من الطلبة والموظفين وبالتالي فهم يرجعون إلى منازلهم لتناول الغداء، إضافة إلى أن كل من فئة البطالين والمتقاعدين وربات البيوت يفضلون التنقل في الصباح من أجل زيارة الطبيب والتسوق وقضاء الحوائج. أما فيما يخص التنقلات في المساء فهي قليلة لأن نسبة الالتزام بالمواعيد تنخفض وأغلبها يكون بغرض التنزه، الترفيه والزيارات. في حين أن التنقلات ليلا منخفضة جدا لكونها لا تتم إلا لأغراض استعجالية.

### المطلب الرابع : مؤشر مدى تفضيل حافلات ETUS

فيما يخص مؤشر مدى تفضيل أفراد عينة الدراسة لحافلات ETUS فقد تم توضيحه وفقا للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول الموالي :

الشكل رقم 21 : التمثيل البياني لمدى تفضيل حافلات ETUS



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 30

الجدول رقم 28 : مؤشر مدى تفضيل حافلات ETUS

المجموع	التكرار	المنوال	%
نعم	128		42.7
لا	4	الفئة	1.3
أحيانا	168	الثالثة	56.0
المجموع	300	/	100

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يلاحظ من خلال الجدول السابق والتمثيل البياني أعلاه أن مؤشر مدى استعمال أفراد عينة الدراسة لحافلات ETUS تم تقسيمه إلى ثلاثة فئات رئيسية هي : فئة الأفراد الذين يستعملون الحافلة دائما، فئة الأفراد الذين لا يستعملون الحافلة، فئة الأفراد الذين يستعملون الحافلة أحيانا.

يتضح من الجدول السابق أن مؤشر مدى تنقل أفراد عينة الدراسة عبر حافلات ETUS يتمركز في فئة الأفراد الذين يستعملون الحافلة أحيانا وذلك بنسبة 56% وهي الفئة المئوية لهذا المتغير، تليها فئة الأفراد الذين يستعملون الحافلة دائما بنسبة 42.7%، أما فئة الأفراد الذين لا يستعملون الحافلة فقد احتلت المرتبة الأخيرة بأضعف نسبة توزيع 1.3%.

تفضل أغلبية أفراد العينة المستجوبة استعمال حافلات ETUS لما لها من إيجابيات ذلك لأنها متوفرة في المناطق الحضرية، معاملة مقدمي الخدمة مع المتنقلين حسنة، توفر الاحترام وعدم وجود موسيقى كما هو الأمر في حافلات الخواص، سريعة والتسعيرة المطبقة فيها مقبولة وملائمة، إضافة إلى وعي الأفراد بكون أن الحافلة هي السبيل الأفضل للتقليل من الازدحام، التلوث، ربح الوقت وتجنب حوادث المرور.

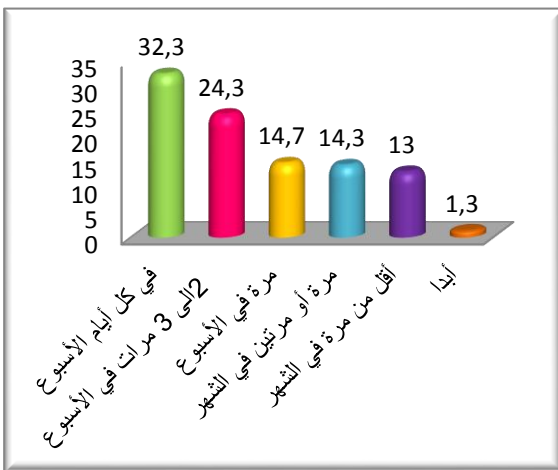
### المطلب الخامس : مؤشر عدد مرات استعمال حافلات ETUS

بالنسبة لمؤشر عدد مرات استعمال حافلات ETUS الذي تم تقسيمه لستة فئات رئيسية فيمكن توضيحه وفقا للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول الموالي :

الجدول رقم 29 : مؤشر عدد مرات استعمال حافلات ETUS

المتوال	التكرار	%
في كل أيام الأسبوع	97	32.3
2 إلى 3 مرات في الأسبوع	73	24.3
مرة في الأسبوع	44	14.7
مرة أو مرتين في الشهر	43	14.3
أقل من مرة في الشهر	39	13.0
أبدا	4	1.3
المجموع	300	100

الشكل رقم 22: التمثيل البياني لعدد مرات استعمال حافلات ETUS



المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 31



يلاحظ من خلال الجدول والتمثيل البياني أنه تم تقسيم مؤشر عدد مرات استعمال الأفراد لحافلات ETUS لستة أقسام : الأفراد الذي يستعملونها في كل أيام الأسبوع، الأفراد الذين يستعملونها 2 أو 3 مرات في الأسبوع، الأفراد الذين يستعملونها مرة في الأسبوع، الأفراد الذين يستعملونها مرة أو مرتين في الشهر، الأفراد الذين يستعملونها أقل من مرة في الشهر، وأخيرا الأفراد الذين لا يستعملونها أبدا.

يتضح من الجدول والتمثيل البياني أعلاه أن مؤشر عدد مرات استعمال الأفراد لحافلات يتمركز في فئة الذين يستعملونها في كل أيام الأسبوع بنسبة 32.3% وهي الفئة المنوالية، ثم تليها فئة الذين يستعملونها من 2 إلى 3 مرات في الأسبوع بنسبة 24.3%، ثم فئة الذين يستعملونها مرة في الأسبوع بنسبة 14.7%، بعدها فئة الذين يستعملونها مرة أو مرتين في الشهر بنسبة 14.3%، ثم فئة الذين يستعملونها أقل من مرة في الشهر بنسبة 13%، في حين عادت النسبة الأقل للذين لا يستعملونها أبدا بنسبة 0.3%.

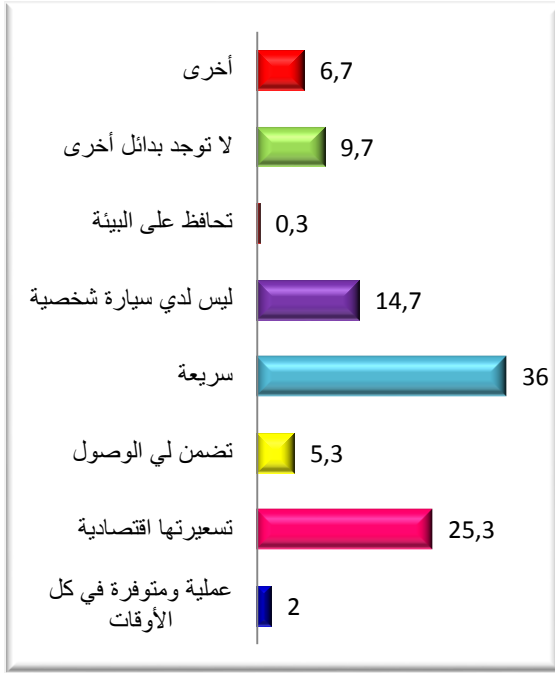
يفسر تمركز أفراد العينة في استعمال حافلات ETUS طيلة أيام الأسبوع إلى كون هذه التنقلات إجبارية يغلب عليها طابع الروتين غرضها العمل والدراسة، بالإضافة إلى قدرة هذه الفئة دفع تسعيرة النقل كون دخلهم لا يسمح لهم باقتناء سيارة شخصية أو استعمال بدائل النقل الأخرى كسيارة الأجرة أو النقل الغير رسمي الأكثر رفاهية وسرعة وتسعيرة. أما بالنسبة للأفراد الذين يستعملونها من 2 إلى 3 مرات في الأسبوع فذلك من أجل قضاء مصالح لا تتحمل التأجيل، وشساعة المحيط الحضري للمدينة واختلاف توزع المرافق فيع يحتم على الفرد التنقل مرتين على الأقل لأجل قضاء مصالحه. أما فيما يخص بقية الفئات فهم ليسوا من مستخدمو حافلات ETUS بشكل منتظم ومتواصل.

### المطلب السادس : مؤشر سبب استعمال حافلات ETUS

تم تقسيم مؤشر سبب استعمال الأفراد لحافلات ETUS إلى ثمانية فئات رئيسية ويمكن توضيحها وفقا للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول رقم 32 :

يتبين من خلال الجدول والتمثيل البياني أدناه أن مؤشر سبب استعمال الأفراد لحافلات ETUS قسم إلى ثمانية فئات : الفئة الأولى لأنها عملية ومتوفرة في كل الأوقات، الثانية لأن تسعيرتها اقتصادية، الثالثة لأنها تضمن لك الوصول، الرابعة لأنها سريعة، الخامسة لأنه ليس لديك سيارة شخصية، السادسة لأنها تحافظ على البيئة، السابعة لأنه لا توجد بدائل أخرى، وأخيرا التنقل لأغراض أخرى.

الشكل رقم 23: التمثيل البياني لسبب استعمال حافلات ETUS



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 32

الجدول رقم 30 : مؤشر سبب استعمال حافلات ETUS

المتنوع	المتنوع	التكرار	%
متوفرة في كل الأوقات	6	2.0	
تسعييرتها اقتصادية	76	25.3	
تضمن لي الوصول	16	5.3	
سريعة	108	36.0	
ليس لدي سيارة شخصية	44	14.7	
تحافظ على البيئة	1	0.3	
لا توجد بدائل أخرى	29	9.7	
أخرى	20	6.7	
المجموع	300	100	

المصدر : إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول والتمثيل البياني أعلاه أن مؤشر سبب استعمال الأفراد لحافلات ETUS يتمركز في الفئة الرابعة وذلك بنسبة 36% وهي الفئة المنوالية، تليها الفئة الثانية بنسبة 25.3%، ثم الفئة الخامسة بنسبة 14.7%، فالفئة السابعة بنسبة 9.7%، ثم الفئة الثامنة بنسبة 6.7%، وبعدها الفئة الثالثة بنسبة 5.3%، ثم الفئة الأولى بنسبة 2%، بينما عاد النصيب الأضعف للفئة السادسة بنسبة 0.3%.

إن تمركز آراء أفراد العينة حسب مؤشر سبب استعمال حافلات ETUS كوسيلة لتنقلاتهم اليومية في سرعتها يعود لكون أن أغلبية الأفراد من فئتي الطلبة والموظفين الملتزمون بقيد الوقت فمدة التنقل في هذه الحافلات ملائمة أي أنها تسرع في الطريق ولا تتوقف كثيرا في المواقع من أجل تعبئة المستعملين فهي ملتزمة بمدة التوقف. ثم تليها نسبة التنقل بسبب تسعييرتها الاقتصادية الذي يرجع إلى أن أغلبية الأفراد من ذوي الدخل المتوسطة والمنخفضة الذين لا تسمح لهم إمكانياتهم المادية باستعمال بديل آخر للتنقل. أما فيما يخص سبب عدم امتلاك سيارة شخصية فالأفراد يرون أن أنهم مضطرين للتنقل في هذه الحافلات فلو تحسن حالتهم المادية فهم سيتخلون عن هذه الحافلات ويشترون سيارات خاصة بهم.

## المطلب السابع : مؤشر مقارنة حافلات ETUS بحافلات الخواص

بالنظر لمتطلبات البحث تم تقسيم مؤشر تقييم الأفراد لحافلات ETUS مقارنة بالخواص إلى خمسة فئات وسيتم توضيحها وفقا للتكرارات المطلقة والتكرارات النسبية من خلال الجدول التالي:

الشكل رقم 24: التمثيل البياني لمقارنة حافلات ETUS بالخواص



المصدر : أعد الشكل اعتمادا على الجدول رقم 33

الجدول رقم 31 : مؤشر تقييم حافلات ETUS مقارنة بالخواص

المجموع	التكرار	النسبة (%)
أحسن	236	78.7
متشابهة	37	12.3
لا أعلم	7	2.3
سيئة	12	4.0
سيئة جدا	8	2.7
المجموع	300	100

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الاستبيان

يتضح من الجدول السابق والتمثيل البياني أعلاه أن مؤشر تقييم أفراد عينة الدراسة لحافلات ETUS مقارنة بحافلات الخواص تم تقسيمه إلى خمسة فئات رئيسية : الأولى للأفراد الذين يرون أنها أحسن، الثانية للذين يرون أنها متشابهة، الثالثة للذين ليس لديهم رأي محدد، الرابعة للذين يرون أنها سيئة، في حين شملت الفئة الخامسة والأخيرة للأفراد الذين يرون أنها سيئة جدا.

يتضح من التمثيل البياني أعلاه أن مؤشر تقييم أفراد العينة لحافلات ETUS مقارنة بالخواص يتمركز في الفئة الأولى وذلك بنسبة 78.7% وهي الفئة المنوالية، ثم تليها الفئة الثانية بنسبة 12.3%، بعدها الفئة الثالثة والرابعة بنسبة 4% و 2.7% على التوالي، وأخيرا جاءت النسبة الأقل للفئة الثالثة بنسبة 2.3%.

يفسر تمركز أفراد العينة حول مؤشر تقييم الأفراد لحافلات ETUS مقارنة بالخواص في كونها الأحسن إلى أن هذه الحافلات تتميز بالاحترام، حسن المعاملة مع المستعملين، عدم وجود موسيقى، السرعة، انخفاض التسعيرة وعدم التوقف كثيرا في المواقف.

## خلاصة الفصل :

تناول هذا الفصل المنهجية العلمية المعتمدة في إجراء البحوث الميدانية، والتي تعد بمثابة الركيزة الأساسية لكل باحث، كما تم أيضا التطرق إلى أهم أدوات البحث العلمي المطبقة في الميدان ومختلف الأدوات الإحصائية التي تمت الاستعانة بها في مرحلة التحليل والتفسير واختبار فرضيات البحث. حيث يعد تصميم وبناء أدوات الدراسة الميدانية من أهم خطوات إعداد البحث، وهي التي تجيب إجابة علمية وافية ودقيقة على الكيفية التي اعتمدها الباحث في تصميمه للبحث وخطواته الإجرائية من جانب آخر.

كما تم التوصل إلى نتائج تم تجميعها عن طريق أداة مهمة في البحث العلمي وهي الاستبيان والتي تتعلق بوصف خصائص أفراد عينة الدراسة وكذا طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة. وكان من بين النتائج المهمة جدا في هذا المجال أن جنس أفراد عينة الدراسة يتوزع بصفة متقاربة تقريبا، أعمارهم تتمركز في فئة الشباب، مستواهم التعليمي يتمركز في فئة المتعلمين، الفئتين الأكثر استعمالا لخدمة النقل هما الطلبة العمال والموظفين، فئة العزاب والفئة الخاصة بذوي الدخل الأقل من 18000 دج هي الأكثر تنقلا في الحافلة الحضرية. هذا بالإضافة إلى أن معظم تنقلات الأفراد هي تنقلات غير مرنة متعلقة بمواعيد مضبوطة كالعمل والدراسة تتم في الفترة الصباحية والمسائية، كما أن أغلبيتهم يستعملون حافلات ETUS لما لها من إيجابيات.

---

---

## الفصل السادس:

تحليل وتفسير

نتائج البحث الميداني

## تمهيد :

إن دراسة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة يمثل الهدف الرئيسي الذي تسعى محاور البحث إلى تحقيقه، ويتطلب ذلك إضافة إلى كل من تصميم وبناء أدوات البحث الميداني، وصف خصائص أفراد العينة وكذا معرفة طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة التي تم عرضها في الفصل الخامس، ضرورة التطرق إلى تحليل نتائج الاستبيان والملاحظة العلمية وتفسير آراء أفراد عينة الدراسة.

فقد تضمنت الملاحظة العلمية وصفا دقيقا وشاملا لواقع خدمات النقل الجماعي في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة، في حين تم تحليل نتائج الاستبيان من أجل الوقوف على أهم اتجاهات أفراد العينة حول تقييم مؤشرات جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة فعليا من طرف مؤسسة ETUS، وكذا تقييم درجة رضا المستعملين عن هذه الخدمات، وذلك من خلال معرفة مدى تحقق كل من الرضا المعرفي الذي يقيس درجة إشباع الخدمة لتوقعاتهم، والرضا الشعوري الذي يقيس المشاعر المتولدة لديهم بعد هذا التعامل. إضافة إلى هذا تمت دراسة علاقة مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة فعليا بالرضا المعرفي والشعوري للمستعملين. من خلال التحليل الوصفي لمتغيرات البحث واختبار فرضيات البحث.

## المبحث الأول : التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

سيتم عرض نتائج تقييم المستعملين لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي وتقييم أبعاد الرضا لديهم، وذلك بحساب التكرارات والمتوسطات الحسابية التي تفسر مدى ميل البيانات للتركز حول قيمة معينة، إضافة إلى الانحراف المعياري الذي يقيس مدى تشتت القيم واختلافها عن المتوسط الحسابي.

### المطلب الأول : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة

#### ETUS من وجهة نظر المستعملين

سيتم فيما يلي عرض أحكام أفراد عينة الدراسة حول محتوى فقرات المؤشرات الثمانية\* المعتمدة في تقييم جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS:

#### أولاً : مؤشر عرض الخدمة

للتعرف على تقييم المستعملين لمستوى عرض الخدمة في خدمات النقل الجماعي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر هذا المؤشر في خدمات النقل المقدمة من طرف مؤسسة ETUS.

#### الجدول رقم 32 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر عرض الخدمة

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق			
10	الحافلات مازالت في حالة جيدة	التكرار	73	74	153	0,827	2,27	متوسطة
		%	24.3	24.7	51			
26	التسعيرة مناسبة ومعقولة	التكرار	7	13	280	0,359	2,91	مرتفعة
		%	2.3	4.3	93.3			
40	أوقات بداية ونهاية الرحلات ملائمة	التكرار	73	87	140	0,814	2,22	متوسطة
		%	24.3	29	46.7			

\* المؤشرات الثمانية لجودة خدمة النقل الجماعي المعتمدة في هذه الدراسة جاءت تبعا لما نص عليه المعيار NF EN 136816 الصادر في سبتمبر 2002 عن الجمعية الفرنسية للمعيارية (AFNOR) والمتعلق بالنقل، الإمداد والخدمات: النقل العمومي للمسافرين، تعريف جودة الخدمة، الأهداف والقياس.

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة التقييم
4	كفاية عرض الخدمة	التكرار	51	77	172	1,60	0,763	منخفضة
		%	17	25.7	57.3			
15	كفاية عدد الحافلات	التكرار	79	38	183	1,65	0,870	منخفضة
		%	26.3	12.7	61			
38	القدرة الاستيعابية للحافلة جيدة	التكرار	210	44	46	2,55	0,746	مرتفعة
		%	70	14.7	15.3			
34	ملائمة المسافة التي تفصل المستعمل عن الموقف	التكرار	194	48	58	2,45	0,798	مرتفعة
		%	64.7	16	19.3			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام			2.23		متوسطة			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.23 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى خيار محايد على أداة القياس، مما يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد العينة على جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS حول مؤشر عرض الخدمة.

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة تراوحت ما بين (1,60 و2,91) وهي تشير إلى خيارات (غير موافق، محايد، موافق) على أداة القياس. إذ يتضح أن أعلى متوسط حسابي عاد للفقرة رقم 26 والذي بلغ 2.91 بانحراف معياري قدره 0.359، ثم تليها الفقرتين رقم 38 و34 على التوالي بمتوسطات حسابية قدرها 2.55 و2.45 وانحرافات معيارية تساوي 0.746 و0.798 على التوالي، حيث كانت درجة تقييم الفقرات الثلاثة مرتفعة. أما أدنى متوسط حسابي فقدر بـ 1.60 بانحراف معياري بلغ 0.763 وهو المتعلق بالفقرة 4، ويقترب منه المتوسط الحسابي الخاص بالفقرة رقم 15 الذي قدر بـ 1.65 بانحراف معياري يساوي 0.870، حيث كانت درجة تقييم هاتين الفقرتين منخفضة. أما فيما يخص الفقرتين رقم 10 و40 على التوالي فكانت درجة تقييمهما متوسطة، إذ قدرت متوسطاتهما الحسابية بـ 2.27 و2.22 وبلغت انحرافاتهما المعيارية 0.827 و0.814 على التوالي.



تؤكد هذه النتائج بأن أفراد العينة موافقين على أربعة من جوانب عرض الخدمة وتعود موافقتهم على الفقرة التي تنص على أن الحافلات مازالت في حالة جيدة راجع لمتوسط عمر الحافلة إذ يعود تاريخ بدء عملها إلى ديسمبر 2005 وهي حافلات ذات مقاييس دولية، إلى جانب وجود حافلات جديدة اقتنتها المؤسسة مؤخراً لتدعيم الحظيرة وهي من إنتاج المؤسسة الوطنية SONACOM. أما موافقتهم على ملائمة التسعيرة فهذا راجع لأن حافلات ETUS تحترم السعر المتعارف عليه في الخطوط الحضرية 20 دج، وهي تسعيرة منخفضة إذا ما قارنها بتسعيرة حافلات الخواص أو بدائل النقل الأخرى. أما موافقتهم على أن القدرة الاستيعابية للحافلة جيدة فهذا يعود إلى كون حافلات ETUS مصممة وفق للمعايير الدولية وهي تتسع لما يقارب 200 مستعمل في الرحلة الواحدة. في حين تفسر موافقتهم على ملائمة المسافة التي تفصل المستعمل عن الموقف فهذا راجع إلى أن أغلبية أفراد العينة يسكنون بالوسط الحضري أين تتوزع المحطات الأربعة لحافلات ETUS في مناطق إستراتيجية كما أن المسافات بينها قريبة نسبياً، ولكن ما يعاب عليها أنها غير مهيأة فهي تفتقد لأمر عدة من بينها التجهيزات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة وانعدام الجداول الزمنية لإعلام المستعملين بمواعيد الانطلاق والوصول.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة محايدين حول جانب واحد من جوانب عرض الخدمة ويرجع حيادهم حول الفقرة التي تنص على ملائمة أوقات بداية ونهاية الرحلات إلى نقص حافلات ETUS قبل السادسة صباحاً وبعد الساعة مساءً وانعدامها ليلاً، مما يفتح مجال النشاط في هذه الأوقات لأنماط النقل البديلة وبالخصوص النقل غير رسمي، وبالتالي يجب تمديد هذه الأوقات.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على توفر جانبيين من جوانب عرض الخدمة، وتعود عدم موافقتهم على الفقرة التي تنص على كفاية عرض الخدمة إلى التوزيع الغير متوازن لحافلات ETUS على مختلف خطوط النقل في المدينة وذلك لصغر حجم حظيرة المؤسسة. أما عدم موافقتهم على الفقرة التي تنص على كفاية الحافلات لتغطية الطلب فهذا راجع للتوزيع الغير مدروس لحافلات ETUS على خطوط النقل بالنظر لحجم الطلب على كل خط، إضافة إلى محدودية عدد الحافلات .

### ثانياً : مؤشر سهولة الوصول

للتعرف على تقييم المستعملين لمستوى سهولة الوصول في خدمة النقل الجماعي، اعتمدت الاختبارات الإحصائية لمعرفة مدى موافقة أفراد العينة على توفر هذا المؤشر في خدمات مؤسسة ETUS .

الجدول رقم 33 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر سهولة الوصول

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات المتوسطة الحسابية	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق		
39	مسار الحافلة ملائم	التكرار	45	47	208	2,54	مرتفعة
		%	15	15.7	69.3		
25	صعود ونزول المستعملين يتميز بالتنظيم والسهولة	التكرار	170	61	69	1,65	منخفضة
		%	56.7	20.3	23		
9	توفير معاملة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	التكرار	131	94	75	1,81	متوسطة
		%	43.7	31.3	25		
متوسطة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام			2.10		متوسطة	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال النتائج السابقة يتبين أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.10 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى خيار محايد على أداة القياس، مما يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد العينة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS فيما يخص مؤشر سهولة الوصول.

من نتائج الجدول السابق يتضح المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (1.65 و 2.54) وهي تشير إلى خيارات (غير موافق، محايد، موافق) على أداة القياس. حيث عاد أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم 39 والذي بلغ 2.54 بانحراف معياري قدره 0.742 وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرة مرتفعة. أما أدنى متوسط حسابي فبلغ 1.65 بانحراف معياري قدره 0.828 وهو المتعلق بالفقرة رقم 25 حيث كانت درجة تقييم هذه الفقرة منخفضة. ويقترّب منه المتوسط الحسابي الخاص بالفقرة رقم 9 الذي قدر بـ 1.81 بانحراف معياري يساوي 0.809 وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرة متوسطة.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد العينة موافقين على جانب واحد من جوانب سهولة الوصول وتعزو الطالبة موافقتهم على الفقرة التي تنص أن مسار الحافلة ملائم إلى أنه يوافق المسار الذي وضعته الهيئة المختصة والذي يهدف لتغطية أكبر مساحة ممكنة للمناطق المعنية، كما أن هذه الحافلات تكمل مسارها، إضافة إلى أن سائقي ETUS يحترمون نقاط التوقف المحددة ولا يوجد توقف عشوائي كما لدى الخواص.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على توفر جانبين من جوانب سهولة الوصول، وتعود عدم موافقتهم على الفقرة التي تنص على أن صعود ونزول المستعملين يتميز بالتنظيم والسهولة إلى عدم تخصيص أبواب للصعود وأخرى للنزول لتفادي الشجارات التي تقع بين المستعملين أثناء صعودهم ونزولهم من حافلات مؤسسة ETUS، فبالنظر إلى غياب ثقافة احترام الآخر في المجتمع الجزائري نجد أن كل فرد يريد قضاء حاجته أولاً دون أن يأبه باحتياجات الآخرين ولا بمبدأ الأولوية. أما عدم موافقتهم على توفر معاملة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة فيعود إلى أن هذه الفئة مهمشة ومحرومة من خدمة النقل الجماعي، فحافلات ETUS لا تحتوي على درج بالباب مما يؤدي إلى صعوبة صعود الكراسي المتحركة إليها، كما أنها لا تتوفر على أماكن خاصة لهذه الفئة إذ يجب وضع ملصقات على مقاعد معينة ترمز إلى أنها مخصصة فقط لفئات المكفوفين، المعاقين، كبار السن، المرضى المزمنين والنساء الحوامل. بحيث يمنع جلوس المستعملين الآخرين فيها، فهذه الفئات بحاجة إلى معاملة خاصة من قبل السائق والقابض وحتى باقي المستعملين فلا يجب الاستهزاء بهم وإحراجهم والتعامل معهم بقلة إنسانية خاصة في حالة نسيانهم للبطاقات التي تثبت عجزهم. إضافة إلى هذا فان المواقف المتوفرة في المدينة غير مهيأة بطريقة تتناسب مع إعاقاتهم، فعلو الأرصفة لا يسمح لهم بالصعود إلى الحافلة.

### ثالثاً : مؤشر المعلومات

لتعرف على تقييم المستعملين لمستوى توفر المعلومات في خدمة النقل الجماعي، تم اعتماد الاختبارات الإحصائية لمعرفة مدى موافقة أفراد العينة على توفر هذا المؤشر في خدمات مؤسسة ETUS

#### الجدول رقم 34 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر المعلومات

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات التقييم	المتوسطات الحسابية
			غ موافق	محايد	موافق		
29	إعلام المستعمل بوجهة الحافلة	التكرار	41	28	231	0,712	2,63
		%	13.7	9.3	77		
18	إعلام المستعمل بمدة الانتظار في المواقف	التكرار	234	25	41	0,902	1,39
		%	78	8.3	13.7		
13	إعلام المستعمل بمواعيد انطلاق الحافلات	التكرار	241	21	38	0,688	1,32
		%	80.3	7	12.7		
20	إعلام المستعمل بمواقف الصعود والنزول	التكرار	197	22	81	0,883	1,61
		%	65.7	7.3	27		

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق		
28	إعلام المستعمل بمسار الحافلة	التكرار	202	16	82	0.888	منخفضة
		%	67.3	5.3	27.3		
3	إعلام المستعمل بمدة التنقل	التكرار	247	28	25	0,600	منخفضة
		%	82.3	9.3	8.3		
30	إعلام المستعمل بوجود عطب في الحافلة	التكرار	121	109	70	0,781	متوسطة
		%	40.3	36.3	23.3		
منخفضة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام			1.65			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 1.65 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1 إلى 1.66) وهي الفئة التي تشير إلى خيار غير موافق على أداة القياس، مما يعكس درجة موافقة منخفضة لأفراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS فيما يخص مؤشر المعلومات.

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (1.26 و 2.63) وهي تشير إلى خيارات (غير موافق، محايد، موافق) على أداة القياس. فقد بلغ أعلى متوسط حسابي 2.63 بانحراف معياري قدره 0.712 وهو المتعلق بالفقرة رقم 29 وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرة مرتفعة. أما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ 1.26 بانحراف معياري قدره 0.600 وهو المتعلق بالفقرة رقم 3، في حين تقاربت المتوسطات الحسابية للفقرات 13، 18، 20، 28 وهي على التوالي 1.32، 1.39، 1.60، 1.61 بانحرافات معيارية قدرها 0.688، 0.902، 0.888، 0.883 على التوالي، حيث كانت درجة تقييم هذه الفقرات الخمسة منخفضة. أما فيما يخص الفقرة رقم 30 فقد بلغ متوسطها الحسابي 1.83 بانحراف معياري قدره 0.781 وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرة متوسطة.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على جانب واحد من جوانب المعلومات، وتعزو الطالبة موافقتهم على هذه الفقرة التي تنص على إعلام المستعمل بوجهة الحافلة إلى اعتماد مؤسسة ETUS على نظام اللافتات الضوئية في الواجهة الخارجية التي تظهر رمز الخط ومقصد الرحلة.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على توفر ستة من جوانب المعلومات، وتغزو الطالبة عدم موافقتهم على الفقرات رقم (18، 13، 20، 28، 3، 30) إلى افتقار المحطات والمواقف الحضرية لسياسة إعلامية واضحة تمكن المستعملين من الحصول على المعلومات التي يحتاجها عن مواعيد الانطلاق والوصول، مدة الانتظار، مدة التنقل، مسار الحافلة، مواقف الصعود والنزول، إعلام المستعمل بوجود عطب في الحافلة، إذ يبقى تناقل هذا النوع من المعلومات شفويا بين المستعملين أو باقي السائقين.

#### رابعا : مؤشر المدة

للتعرف على تقييم المستعملين لمدى ملائمة المدة في خدمات النقل الجماعي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر هذا المؤشر في خدمة النقل المقدمة من طرف مؤسسة ETUS .

#### الجدول رقم 35 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر المدة

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات المتوسطة الحسابية	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق		
8	ملائمة مدة التنقل	التكرار	41	29	230	2,63	مرتفعة
		%	13.7	9.7	76.7		
24	ملائمة مدة الانتظار	التكرار	183	43	74	1,64	منخفضة
		%	61	14.3	24.7		
11	الدقة والالتزام بمواعيد الانطلاق والوصول	التكرار	91	73	136	2,15	متوسطة
		%	30.3	24.3	45.3		
35	انتظام الحافلات	التكرار	128	81	91	1,88	متوسطة
		%	42.7	27	30.3		
متوسطة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		2.07			متوسطة	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.07 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى خيار محايد على أداة القياس، مما يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS فيما يخص مؤشر المدة.

من خلال النتائج السابقة يتبين أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (1.64 و 2.63) وهي تشير إلى خيارات (غير موافق، محايد، موافق) على أداة القياس. حيث يتضح أن أعلى متوسط حسابي عاد للفقرة رقم 8 والذي بلغ 2.63 بانحراف معياري قدره 0.713، وبالتالي كانت درجة التقييم مرتفعة. أما الفقرتين رقم 11 و 35 على التوالي فكانتا ضمن التقييم المتوسط بمتوسطات حسابية قدرها 2.15 و 1.88 وانحرافات معيارية تساوي 0.858 و 0.848 على التوالي. في حين عاد أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم 24 حيث بلغ 1.64 بانحراف معياري بلغ 0.853، وبالتالي كانت درجة التقييم منخفضة.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على جانبين من جوانب المدة، وتعود موافقتهم على الفقرة التي تنص على ملائمة مدة التنقل إلى قصر الزمن الذي تقضيه حافلات ETUS في الطريق، فهي تسير بسرعة مناسبة وتتوقف فقط في المواقف الرسمية، كما أنها تراعي مدة التوقف المحددة ولا تتجاوزها. أما بقية الأفراد الغير موافقون على ملائمة هذه المدة فهذا راجع لطول زمن الرحلة أثناء فترات الذروة أين يكثر الطلب على النقل وتزيد حدة الازدحام المروري مما يعيق الحركة المرورية في الوسط الحضري. أما موافقتهم على الدقة والالتزام بمواعيد الانطلاق والوصول فيعود لكون سائقي حافلات ETUS يحترمون الفارق الزمني بين الحافلات المحدد من قبل النظام الداخلي للمؤسسة إذ تنطلق حافلة كل 25 دقيقة، أما سبب انخفاض تردد حافلات ETUS على المواقف فيفسر بمحدودية عددها.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على ملائمة جانبين من جوانب المدة، وتعود عدم موافقتهم على الفقرة التي تنص على ملائمة مدة الانتظار إلى النقص الذي تعاني منه مؤسسة ETUS فيما يخص عدد الحافلات الذي لا يصل إلى 1% من حظيرة حافلات الخواص. أما عدم موافقتهم على انتظام الحافلات فيرجع إلى غياب تنظيمي زمني لحافلات ETUS وعدم ربط أوقات مرورها بالمواقف بفترات الذروة التي تكثر فيها التنقلات لغرض العمل والدراسة، إضافة إلى الغياب التام للمراقبين الذي يتواجدون فقط في المحطات الرئيسية.

### خامسا : مؤشر الاهتمام بالمستعمل

للتعرف على تقييم المستعملين لمستوى الاهتمام في خدمة النقل الجماعي، اعتمدت الاختبارات الإحصائية لمعرفة مدى موافقة أفراد العينة على توفر هذا المؤشر في خدمات مؤسسة ETUS .

الجدول رقم 36 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الاهتمام بالمستعمل

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق		
2	الاستماع للمستعمل ومعالجة شكاويه	التكرار	143	118	39	0,699	منخفضة
		%	47.7	39.3	13		
41	توفر الخبرة والكفاءة لدى مقدمي الخدمة	التكرار	47	131	122	0,709	متوسطة
		%	15.7	43.7	40.7		
31	توفير المعلومات للمستعمل إن احتاجها	التكرار	41	76	183	0,724	مرتفعة
		%	13.7	25.3	61		
23	هندام مقدمي الخدمة ملائم	التكرار	31	68	201	0,674	مرتفعة
		%	10.3	22.7	67		
17	مساعدة المستعمل والاستجابة لطلباته	التكرار	41	149	110	0,672	متوسطة
		%	13.7	49.7	36.3		
44	حسن معاملة المستعملين	التكرار	23	75	202	0,629	مرتفعة
		%	7.7	25	67.3		
متوسطة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		2.30				

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.30 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى خيار محايد على أداة القياس، مما يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS فيما يخص مؤشر الاهتمام بالمستعمل.

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين 1.65 و 2.60 وهي تشير إلى خيارات (غير موافق، محايد، موافق) على أداة القياس. حيث يتضح أن أعلى متوسط حسابي عاد للفقرة رقم 44 والذي بلغ 2.60 بانحراف معياري قدره 0.629، واقتربت منه المتوسطات الحسابية للفقرتين رقم 23 و 31 حيث بلغت 2.57 و 2.47 على التوالي بانحرافات معيارية قدرها 0.674 و 0.724 على التوالي، وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرات الثلاثة مرتفعة.

أما الفقرتين رقم 41 و 17 فكانتا ضمن التقييم المتوسط إذ بلغت متوسطات حسابية 2.25 و 2.23 على التوالي بانحرافات معيارية تساوي 0.709 و 0.672 على التوالي. في حين بلغ أدنى متوسط حسابي 1.65 بانحراف معياري 0.699 وهو المتعلق بالفقرة 2، وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرة منخفضة.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد العينة موافقين على ثلاثة من جوانب الاهتمام بالمستعمل، وتعود موافقتهم على الفقرة التي تنص على توفير المعلومات للمستعمل إن احتاجها إلى أن مقدمي الخدمة يحرصون على إعطاء صورة حسنة عن مؤسسة ETUS على اعتبار أنهم الواجهة الرئيسية للمؤسسة في نظر المستعمل، وبالتالي فهم يسعون إلى توفير المعلومة لمن يطلبها وخاصة لكبار السن. أما موافقتهم على الفقرة التي تنص على ملائمة هندام مقدمي الخدمة فتعود إلى أن مقدمي الخدمة في مؤسسة ETUS يرتدون زيا موحدًا يميز السائقين والقابضين عن بقية المستعملين ويعطي نوعًا من اللباقة وحسن المظهر الذي يدعو إلى بث الثقة والطمأنينة في نفوس المستعملين. أما موافقتهم على حسن معاملة المستعمل فتراجع إلى أن مقدمي الخدمة يتميزون بالتنوع في تقديم الخدمات مقارنة مع الخواص، فالمعاملة الحسنة شرط أساسي لمزاولة النشاط المهني لكل من السائق والقابض فهم الأكثر احتكاكًا بالمستعملين، وتمثل هذه المعاملة في البشاشة والكلمة الطيبة ومساعدة الفئات الخاصة والمساعدة والاحترام.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة محايدون حول جانبين من جوانب الاهتمام بالمستعمل ويرجع حيادهم حول الفقرة التي تنص على توفر الخبرة والكفاءة لدى مقدمي الخدمة إلى أنه وبالرغم من أن تحسن خدمة النقل الجماعي المقدمة في مؤسسة ETUS مقارنة بخدمات الخواص إلا أن هؤلاء السائقين والقابضين لم يصلوا مؤشر إلى ذلك المستوى من الخبرة والكفاءة التي تجعلهم يقدموا الخدمة بكل احترافية. أما حيادهم حول الفقرة التي تنص على مساعدة المستعمل والاستجابة لطلباته فيعود إلى أن مقدمي الخدمة يشترط فيهم توفر بعض الميزات التي تتطلبها طبيعة عملهم والتي من بينها قوة الشخصية من أجل التجاوب مع المستعمل ومحاولة إرضائه مهما كانت الفئة الاجتماعية والعمرية التي ينتمي إليها.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على توفر جانب واحد من جوانب الاهتمام بالمستعمل، وتعزو الطالبة عدم موافقتهم على هذه الفقرة التي تنص على الاستماع للمستعمل ومعالجة شكاويهم لكون المسؤولين في المؤسسة لا يأخذونها بعين الاعتبار ولا يسعون لمعالجتها، فاعتماد مؤسسة ETUS على سجل الشكاوي سيمكنها من التدخل لحل المشاكل وتدارك حالات عدم الرضا.



سادسا : مؤشر الراحة

للتعرف على تقييم المستعملين لمستوى الراحة في خدمات النقل الجماعي، اعتمدت الاختبارات الإحصائية مدى موافقة أفراد العينة على توفر هذا المؤشر في خدمة النقل التي تقدمها مؤسسة ETUS .

الجدول رقم 37 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الراحة

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات المتوسطة الحسابية	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق		
12	توفر مقاعد مريحة ومساحات وقوف ملائمة	التكرار	107	43	150	2,14	متوسطة
		%	35.7	14.3	50		
19	توفر التهوية وعدم وجود روائح مزعجة	التكرار	144	64	92	1,86	متوسطة
		%	48	21.3	30.7		
37	توفر مكيفات الهواء	التكرار	250	34	16	1,22	منخفضة
		%	83.3	11.3	5.3		
14	توفر النظافة	التكرار	51	98	151	2,33	متوسطة
		%	17	32.7	50.3		
32	توفر الإضاءة المناسبة	التكرار	36	102	162	2,42	مرتفعة
		%	12	34	54		
21	توفر الهدوء	التكرار	134	74	92	1,86	متوسطة
		%	44.7	24.7	30.7		
36	ملائمة تصميم التجهيزات داخل حافلة	التكرار	82	93	125	2,14	متوسطة
		%	27.3	31	41.7		
43	لا تتحمل الحافلة فوق طاقتها الاستيعابية	التكرار	191	44	65	2,42	مرتفعة
		%	63.7	14.7	21.7		
متوسطة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		2.05				

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق يتبين أن المتوسط العام قدر ب 2.05 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من مقياس لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي فئة خيار محايد، مما يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد العينة على جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS فيما يخص مؤشر الراحة.

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (1.22 و 2.42) وهي تشير إلى خيارات (غير موافق، محايد، موافق) على أداة القياس. حيث يتضح أن أعلى متوسط عاد للفقرتين رقم 32 و 43 حيث أن هناك تطابق في متوسطاتها الحسابية التي بلغت 2.42 مع اختلاف الانحراف المعياري الذي قدر بـ 0.697 و 0.824 على التوالي، وبالتالي كانت درجة تقييم هاتان الفقرتان مرتفعة. أما أدنى متوسط حسابي فقد بلغ 1.22 بانحراف معياري قدره 0.528 وهو المتعلق بالفقرة رقم 37، حيث كانت درجة تقييمها منخفضة. في حين تقاربت المتوسطات الحسابية للفقرات رقم 14، 36، 12، 19، 21 وهي على التوالي 2.33، 2.14، 2.14، 1.86، 1.86 بانحرافات معيارية قدرها 0.751، 0.820، 0.916، 0.994، 0.858 على التوالي، حيث كانت درجة تقييم هذه الفقرات الخمسة منخفضة.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد العينة موافقين على أربعة من جوانب الراحة، وتعود موافقتهم على الفقرة التي تنص على توفر مقاعد مريحة ومساحات وقوف ملائمة إلى نوعيتها التي تستجيب لشروط الراحة والرفاهية، في حين تعود عدم موافقة البعض الآخر على هذه الفقرة إلى قلة المقاعد وصلابتها، وكذا عدم توفر مقابض كافية ليتمسك بها المستعمل أثناء الوقوف. أما موافقتهم على توفر النظافة فذلك راجع لمقارنتهم لحافلات ETUS بحافلات الخواص التي تعد وضعيتها كارثية من ناحية النظافة، إلا أنه يعيب على حافلات ETUS أنها تهتم فقط بنظافة الأرضيات ولا تولي أهمية لنظافة الكراسي والنوافذ ومقابض اليد. أما موافقتهم على توفر الإضاءة المناسبة فذلك يرجع إلى أن حافلات ETUS توفر الإضاءة اللازمة للمستعملين أثناء تنقلهم في الصباح الباكر أو في فترات متأخرة من المساء. في حين تفسر موافقتهم على ملائمة تصميم التجهيزات داخل حافلات ETUS إلى أنها مصممة وفقا للمقاييس العالمية إلا أنه يعيب عليها وضعية المقاعد التي يجب أن لا تكون مقابلة لبعضها البعض، الفراغ الكبير الذي يمكن وضع مقاعد إضافية فيه، عدم تفعيل جهاز تنبيه السائق بالتوقف، درج الصعود للحافلة عالي مما يصعب صعود ونزول المستعملين وخاصة كبار السن، وعدم وجود ستائر تقي من الشمس.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على توفر أربعة من جوانب الراحة، وتعود عدم موافقتهم على الفقرة التي تنص على توفر التهوية وعدم وجود روائح مزعجة إلى عدم فتح منافذ التهوية الجانبية والعلوية بحافلات ETUS والتي تساعد على تجديد الهواء بداخلها والقضاء على الروائح المزعجة، أما عدم موافقتهم على توفر مكيفات الهواء فهذا راجع إلى أن المؤسسة لا تعتمد على نظام تشغيل المكيفات في الحافلات التي تشتغل على مستوى الأوساط الحضرية لمسافات قصيرة.

أما عدم موافقتهم على أن الحافلة لا تتحمل فوق طاقتها الاستيعابية فهذا راجع إلى الاكتظاظ الذي ينتج عن محدودية عدد حافلات مؤسسة ETUS، مما يسبب انزعاج لدى المستعملين وبالتالي حدوث الإرهاق الجسدي والفكري الذي يؤثر سلبا على أدائهم اليومي في العمل والدراسة. في حين تفسر عدم موافقتهم على توفر الهدوء فهذا راجع إلى حدة الضجيج سواء عند صعود ونزول المستعملين أو أثناء الرحلة، فالإكتظاظ وقلة التنظيم وتسابق المستعملين نحو المقاعد يؤدي بالضرورة إلى حدوث مشاجرات كلامية بينهم.

### سابعا : مؤشر الأمن والأمان

للتعرف على تقييم المستعملين لمستوى توفر الأمن والأمان في خدمات النقل الجماعي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر هذا المؤشر في خدمة النقل المقدمة من طرف مؤسسة ETUS .

### الجدول رقم 38 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الأمن والأمان

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق			
1	طريقة القيادة ملائمة	التكرار	34	52	214	0,684	2,60	مرتفعة
		%	11.3	17.3	71.3			
42	توفر الحماية ضد السرقة في الحافلات	التكرار	140	108	52	0,746	1,71	متوسطة
		%	46.7	36	17.3			
7	توفر معدات الأمن داخل حافلات	التكرار	23	73	204	0,628	2,60	مرتفعة
		%	7.7	24.3	68			
33	قدرة السائق على توفير السلامة للمستعمل	التكرار	40	93	167	0,716	2,42	مرتفعة
		%	13.3	31	55.7			
5	عدم وجود مضايقات داخل الحافلات	التكرار	124	71	105	0,873	1,94	متوسطة
		%	41.3	23.7	35			
متوسطة	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		2.25					

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.25 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى خيار محايد على أداة القياس، مما يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS فيما يخص مؤشر الأمن والأمان.

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (1.71 و 2.60) وهي تشير إلى خيارات (محايد، موافق) على أداة القياس. حيث يتضح أن أعلى متوسط حسابي عاد للفقرتين رقم 1 و 7 إذ أن هناك تطابق في متوسطاتها الحسابية التي بلغت 2.60 مع وجود اختلاف في انحرافاتها المعيارية التي قدرت بـ 0.684 و 0.628 على التوالي، تلتهم الفقرة رقم 33 بمتوسط حسابي قدره 2.42 وانحراف معياري يساوي 0.716، وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرات الثلاثة مرتفعة. في حين عاد أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم 42 والذي بلغ 1.71 بانحراف معياري قدره 0.746، ويقترب منه المتوسط الحسابي الخاص بالفقرة رقم 5 الذي قدر بـ 1.94 بانحراف معياري يساوي 0.873 وبالتالي كانت درجة تقييم هاتين الفقرتين متوسطة.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على ثلاثة من جوانب الأمن والأمان، وتعود موافقتهم على الفقرة التي تنص على توفر معدات الأمن فهذا راجع إلى أن معظم حافلات ETUS تتوفر على علبة الإسعافات الأولية، منافذ النجدة، مثلث العطب، مطفأة الحرائق، لكن لا أحد يعلم ما إذا انتهت مدة صلاحية مطفأة الحرائق أم لا، وما إذا كانت علبة الإسعافات الأولية مجهزة أم لا. أما موافقتهم على ملائمة طريقة القيادة وقدرة السائق على توفير السلامة للمستعمل فيرجع إلى أن الاختيار الجيد للسائقين مما جعل طريقة القيادة آمنة، إذ لا يسمح بارتكاب الأخطاء في هذا المجال، ولكن يعاب عليهم استعمال السرعة والكبح بطريقة سريعة ومفاجئة تجعل المستعملين يفقدون توازنهم مما يخلق بعض المناوشات الكلامية بينهم، إضافة إلى حالة الهياكل القاعدية الغير مناسبة.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على توفر جانبين من جوانب الأمن والأمان، وتعود عدم موافقتهم على الفقرة التي تنص على توفر الحماية ضد السرقة في الحافلات إلى انعدام الأمن سواء على مستوى المحطات، المواقف، أثناء الصعود والنزول أو حتى داخل الحافلات فكل مستعمل مسؤول على توفير الأمن لنفسه.

أما عدم موافقتهم على عدم وجود مضايقات داخل حافلات ETUS فهذا راجع للاكتظاظ الذي ينتج عن تجمع عدد كبير من المستعملين بالمواقف في انتظار الحافلة والذي يعود سببه لقلتها وانخفاض نسبة التردد. إضافة لهذا فان الاكتظاظ يزيد من فرص السرقة.

### ثامنا : مؤشر الأثر البيئي

للتعرف على تقييم المستعملين لتوفر الأثر البيئي في خدمات النقل الجماعي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى موافقة أفراد عينة الدراسة على توفر هذا المؤشر في خدمة النقل المقدمة من طرف مؤسسة ETUS .

### الجدول رقم 39 : تقييم جودة خدمة النقل الجماعي فيما يخص مؤشر الأثر البيئي

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق			
6	المنظر العام للحافلة ملائم	التكرار	44	58	198	0,738	2,51	مرتفعة
		%	14.7	19.3	66			
27	الحافلة لا تصدر أصوات مزعجة	التكرار	99	53	148	0,894	2,16	متوسطة
		%	33	17.7	49.3			
16	الحافلة لا تصدر غازات ملوثة للجو	التكرار	121	84	95	0,846	1,91	متوسطة
		%	40.3	28	31.7			
22	الحافلة تخفض من حدة الازدحام	التكرار	100	50	150	0,903	2,18	متوسطة
		%	33.3	16.7	50			
			المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام			2.19	متوسطة	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتبين من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.19 من 3 وهو يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير إلى خيار محايد على أداة المقياس، مما يعكس درجة موافقة متوسطة لأفراد عينة الدراسة على جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS فيما يخص مؤشر الأثر البيئي.

تبين نتائج الجدول أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (1.91 و 2.51) وهي تشير إلى خيارات (محايد، موافق) على أداة القياس. حيث يتضح أن أعلى متوسط حسابي بلغ 2.51 بانحراف معياري قدره 0.738 وهو المتعلق بالفقرة رقم 6 وبالتالي كانت درجة تقييم هذه الفقرة مرتفعة. أما فيما يخص أدنى متوسط حسابي فقد بلغ 1.91 بانحراف معياري قدره 0.846 وهو المتعلق بالفقرة رقم 16، واقتربت منه المتوسطات الحسابية للفقرتين رقم 27 و 22 حيث بلغت 2.16 و 2.18 على التوالي بانحرافات معيارية قدرها 0.894 و 0.903 على التوالي، وبالتالي كانت درجة تقييم هاته الفقرات الثلاثة متوسطة.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على ثلاثة من جوانب الأثر البيئي، وتعود موافقتهم على الفقرة التي تنص على أن المنظر العام لحافلات ETUS ملائم إلى أن لونها الموحد محبب لدى الأفراد في وسط المدينة، كما أنها حافلات ذات مقاييس بيئية عالمية وهذا ما يفسر ارتفاع تكلفة شرائها التي بلغت 2400000000 دج للحافلة الواحدة. أما موافقة أغليبتهم على أن حافلات ETUS لا تصدر أصوات مزعجة فذلك لكون الحافلات الأولى التي اقتنتها المؤسسة تحتوي على محركات صامتة، وهي من صنع المؤسسة البلجيكية VANHOOL المتخصصة في صناعة وسائل النقل ذات مقاييس عالمية، أما عدم موافقة البقية على هذه الفقرة فيعود إلى أن الحافلات الجديدة التي اقتنتها مؤخرا مؤسسة ETUS لتغطية النقص في عدد الحافلات تتميز بقوة صوت محركها وهي من إنتاج شركة SONACOM. في حين تفسر موافقتهم على أن حافلات ETUS تخفض من حدة الازدحام فذلك يرجع إلى إجماع المستجوبين باختلاف معايير التقييم ومستويات الإدراك لديهم على أن استعمال الأفراد لوسائل النقل الجماعي يخفض من حجم الازدحام المروري مقارنة باستعمالهم للسيارات الشخصية.

كما تؤكد هذه النتائج أن أفراد العينة غير موافقين على توفر جانب واحد من جوانب الأثر البيئي، وتعزو الطالبة عدم موافقتهم على هذه الفقرة التي تنص على أن حافلات ETUS لا تصدر غازات ملوثة للجو إلى كثافة غازات المحركات وضوضائها حيث يكون استخدام هذه الحافلات بكثرة في الوسط الحضري أين تسير لمسافات قصيرة بسبب كثرة الازدحام، مما يجعل عملية الانطلاق تتكرر وفقا لفترات زمنية متقاربة الأمر الذي يؤدي إلى حرق الوقود عند كل عملية انطلاق فيزيد طرح الغازات وترتفع درجة حرارة الجو ويزيد التحسس أكثر بهذا التلوث في فصل الصيف.

## المطلب الثاني : تقييم درجة رضا المستعملين عن خدمات النقل

### الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS

سيتم عرض أحكام المستعملين حول محتوى فقرات البعدين\* المعتمدين لتقييم رضاهم عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS :

#### أولاً : البعد المعرفي

للتعرف على تقييم المستعملين لرضاهم عن خدمات النقل الجماعي، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا المعرفي لدى أفراد عينة الدراسة اتجاه خدمات النقل المقدمة من طرف حافلات مؤسسة ETUS.

#### الجدول رقم 40 : تقييم رضا المستعملين من ناحية البعد المعرفي

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الرضا			الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	درجة التقييم
			غ راضي	محايد	راضي			
3	توفر عرض الخدمة	التكرار	120	61	119	0,894	2,00	متوسط
		%	40	20.3	39.7			
9	توفر عن سهولة الوصول	التكرار	131	60	109	0,894	1,93	متوسط
		%	43.7	20	36.3			
7	توفر المعلومات	التكرار	198	45	57	0,794	1,53	منخفض
		%	66	15	19			
10	توفر الراحة	التكرار	76	90	134	0,815	2,19	متوسط
		%	25.3	30	44.7			
5	توفر الاهتمام بالمستعمل	التكرار	46	85	169	0,742	2,41	مرتفع
		%	15.3	28.3	56.3			
13	ملائمة المدة	التكرار	155	42	103	0,913	1,83	متوسط
		%	51.7	14	34.3			

\* البعدين المعتمدين في هذه الدراسة مستمدان من دراسة Oliver سنة 1997 التي اعتمد فيها لقياس الرضا على المفهوم الثنائي البعد الذي يجمع بين إدراكات المستعمل (درجة إشباع الخدمة لتوقعاته) والمشاعر الناتجة لديه بعد اقتناء الخدمة.

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الرضا			الانحرافات	درجة التقييم
			غ راضي	محايد	راضي		
2	توفر الأمن والأمان	التكرار	76	98	126	0,805	متوسط
		%	25.3	32.7	42		
12	محافظةها على البيئة	التكرار	86	107	107	0,800	متوسط
		%	28.7	35.7	35.7		
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام			2.07		متوسط		

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.07 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 1.66 إلى 2.33) وهي الفئة التي تشير لخيار محايد على أداة القياس، مما يفسر بأن درجة الرضا المعرفي لأفراد العينة عن خدمات مؤسسة ETUS متوسطة.

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (1.53 و 2.41) وهي تشير إلى خيارات (غير راض، محايد، راض) على أداة القياس. حيث يتضح أن أعلى متوسط حسابي بلغ 2.41 بانحراف معياري قدره 0.742 وهو المتعلق بالفقرة رقم 5 وبالتالي كان تقييم هذه الفقرة مرتفع. أما الفقرات رقم 10، 2، 12، 3، 9، 13 على التوالي فكانت ضمن التقييم المتوسط بمتوسطات حسابية قدرها 2.19، 2.17، 2.07، 2.00، 1.93، 1.83 وانحرافات معيارية تساوي 0.815، 0.805، 0.800، 0.894، 0.894، 0.913 على التوالي. في حين عاد أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم 7 حيث بلغ 1.53 بانحراف معياري بلغ 0.794، وبالتالي كان تقييم هذه الفقرة منخفض.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد العينة راضين على ثلاثة جوانب للرضا المعرفي الذي يقيم إدراكات المستعملين من خلال تقييم درجة إشباع خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS لتوقعاتهم، ويعود رضاهم المتوسط عن الفقرة التي تنص على توفر الراحة إلى أن حافلات ETUS تتوفر على بعض مؤشرات الراحة والتي من بينها المقاعد المريحة ومساحات الوقوف الملائمة، تصميم التجهيزات داخل الحافلات، النظافة والإضاءة. أما رضاهم المرتفع عن توفر الاهتمام بالمستعمل فيعود إلى حسن معاملة المستعملين، ملائمة هندام مقدمي الخدمة، توفير المعلومة للمستعمل إن احتاجها لها. في حين يرجع رضاهم المتوسط عن الأمن والأمان إلى أن حافلات ETUS تتوفر على بعض مؤشرات الأمن كملائمة طريقة القيادة، توفر معدات الأمن وقدرة السائقين على توفير السلامة للمستعملين.



كما تؤكد النتائج أن أفراد العينة محايدون حول جانب واحد من جوانب الرضا المعرفي، ويعود حيادهم الذي يقترب إلى الرضا عن الفقرة التي تنص على المحافظة على البيئة إلى أن حافلات ETUS تتوفر على بعض مؤشرات الحفاظ على البيئة والتي من بينها ملائمة منظرها العام، عدم إصدارها لأصوات مزعجة، إضافة إلى أنها تخفض من حدة الازدحام المروري في الوسط الحضري.

كما أن هذه النتائج تؤكد أيضا أن أفراد العينة غير راضين على توفر أربعة جوانب للرضا المعرفي، ويعود عدم رضاهم المتوسط عن الفقرة التي تنص على عرض الخدمة إلى أن حافلات ETUS لا تتوفر على بعض جوانب عرض الخدمة والتي من بينها كفاية عدد الحافلات، كفاية تغطيتها لخطوط النقل، ملائمة أوقات بداية ونهاية الرحلات. أما عدم رضاهم المتوسط عن سهولة الوصول فيعود إلى عدم توفير معاملة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى صعوبة صعود ونزول المستعملين وقلة تنظيمهم.

أما عدم رضاهم المرتفع عن المعلومات فيعود إلى أن مؤسسة ETUS لا توفر معظم المعلومات التي يحتاجها المستعملين لتسهيل تنقلاتهم عبر حافلاتها والتي من بينها معلومات حول مواعيد الانطلاق والوصول، مدة الانتظار، مواقف الصعود والنزول، مدة التنقل وكذا حالة وجود عطب في الحافلة. أما عدم رضاهم المتوسط عن المدة فيعود إلى أن حافلات ETUS لا تتوفر على بعض مؤشرات ملائمة المدة والتي من بينها ملائمة طول مدة الانتظار وعدم انتظام الحافلات.

### ثانيا : البعد الشعوري

لتعرف على تقييم المستعملين لرضاهم عن خدمات النقل الجماعي، اعتمدت الاختبارات الإحصائية لمعرفة درجة الرضا الشعوري لدى أفراد العينة اتجاه خدمات النقل التي تقدمها مؤسسة ETUS .

#### الجدول رقم 41 : تقييم رضا المستعملين من ناحية البعد الشعوري

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	درجة التقييم
			غ موافق	محايد	موافق			
8	الشعور بالهدوء أثناء التنقل بالحافلة	التكرار	73	82	145	2,24	0,819	متوسط
		%	24.3	27.3	48.3			
1	الشعور بالسرور أثناء التنقل بالحافلة	التكرار	37	84	179	2,48	0,706	مرتفع
		%	12.3	28	59.7			

رقم الفقرة	محتوى الفقرات	التكرارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام
			غ موافق	محايد	موافق	
11	بشكل عام أنت راض عن التنقل بالحافلة	التكرار	31	71	198	2,57
		%	10.3	23.7	66	
6	الشعور بالإعجاب أثناء التنقل بالحافلة	التكرار	36	79	185	2,51
		%	12	26.3	61.7	
14	الشعور بالتفاؤل أثناء التنقل بالحافلة	التكرار	38	73	189	2,50
		%	12.7	24.3	63	
4	الشعور بالسعادة أثناء التنقل بالحافلة	التكرار	44	100	156	2,37
		%	14.7	33.3	52	
مرتفع			2.44			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام قدر بـ 2.44 من 3 وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي لليكرت (من 2.33 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة القياس، مما يفسر بأن درجة رضا أفراد عينة الدراسة عن خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS من ناحية البعد الشعوري مرتفعة.

كما تبين نتائج الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية للإجابات تراوحت ما بين (2.24 و 2.57) وهي تشير إلى خيارات (محايد، راض) على أداة القياس. إذ يتضح أن أعلى متوسط حسابي عاد للفقرة رقم 11 والذي بلغ 2.57 بانحراف معياري قدره 0.703، واقتربت منه المتوسطات الحسابية للفقرات رقم 6، 14، 1، 4 وهي على التوالي 2.51، 2.50، 2.48، 2.37 بانحرافات معيارية قدرها 0.715، 0.711، 0.706، 0.727 على التوالي، حيث كان تقييم هذه الفقرات مرتفع. في حين عاد أدنى متوسط حسابي للفقرة رقم 8 الذي بلغ 2.24 بانحراف معياري قدره 0.819، وبالتالي كان تقييم هذه الفقرة متوسط.

هذه النتائج تؤكد بأن أفراد عينة الدراسة موافقين على ستة من جوانب الرضا الشعوري الذي يقيم المشاعر المتولدة لدى المستعمل بعد اقتناء خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS، وتعود موافقتهم المتوسطة عن الفقرة التي تنص على الشعور بالهدوء إلى وجود بعض الضجيج داخل حافلات ETUS خاصة أثناء صعود ونزول المستعملين الذي يتميز بقلّة التنظيم.

أما موافقتهم عن الشعور بالسرور فتعود إلى المشاعر السطحية والمؤقتة التي تنتاب المستعملين عندما يحدث لهم أمر سار أثناء اقتنائهم لخدمات مؤسسة ETUS، مثل قلة مدة الانتظار أو الاستماع لشكوى أحد المستعملين ومعالجتها على الفور، وهذه المشاعر ليست عميقة كمشاعر السعادة. أما موافقتهم عن الشعور بالسعادة فتعود إلى المشاعر العميقة والدائمة المتولدة لدى المستعملين من خلال تكرارهم اقتنائهم لخدمات مؤسسة ETUS، وهي مشاعر بعيدة عن الأعراض المؤقتة والسطحية التي لا يمكن القضاء عليها بسهولة، مثل حدوث بعض المضايقات الطائشة أثناء التنقل عبر حافلات المؤسسة والتي يكون سببها بعض الشباب. أما موافقتهم عن الشعور بالإعجاب فتعود إلى مشاعر الاستحسان التي تتولد لدى المستعملين عند رؤية ما هو جيد ومفرح في خدمات مؤسسة ETUS مثل حداثة الحافلة، ملائمة التسعيرة، حسن المعاملة والاحترام، توفر معدات الأمن، القدرة الاستيعابية الجيدة للحافلات، ملائمة مدة التنقل وغيرها من المؤشرات. أما موافقتهم عن الشعور بالتفاؤل فتعود إلى ميل المستعملين نحو النظر إلى الجانب الايجابي للأحداث وهو أن خدمة النقل الجماعي تحسنت منذ دخول حافلات ETUS حيز الخدمة مقارنة بما كانت عليه عندما كان القطاع الخاص محتكراً لسوق النقل، إضافة إلى توقع أفضل النتائج بأن تتطور هذه المؤسسة وتحسن جودة خدماتها بمرور الوقت.

في حين يفسر رضاهم العام إلى تكامل بعدين أساسيين أولهما البعد المعرفي الذي من خلاله يتم تقييم مدى تلبية الخدمات التي تقدمها مؤسسة ETUS لتوقعاتهم، إضافة إلى البعد الشعوري الذي يهتم بطبيعة الأثر النفسي المترتب عن هذا التعامل.

## المبحث الثاني : اختبار فرضيات البحث

بعد القيام بالتحليل الوصفي لمتغيرات البحث لابد من اختبار الفرضيات ، حيث سيتم اختبارها باستخدام الاختبار الباراميتري T لعينة واحدة بسيطة One simple T test، المتوسط الحسابي، الانحدار الخطي البسيط، الانحدار الخطي المتعدد إضافة إلى معامل التوافق.

## المطلب الأول : اختبار الفرضية الجزئية الأولى

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أن : طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة غير مرنة.

يتم تقييم هذه الفرضية من خلال استخدام الاختبار الباراميتري T لمؤشر أغراض التنقلات إضافة إلى نتائج المرحلة الوصفية فيما يخص كيفية توزيع أفراد عينة الدراسة حسب : مؤشر أكثر أوقات التنقل ومؤشر أغراض التنقلات.

### أولاً : اختبار T لعينة واحدة بسيطة فيما يخص مؤشر أغراض التنقل

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

$H_0$  : طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة مرنة؛

$H_1$  : طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة غير مرنة.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

#### الجدول رقم 42 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول مؤشر غرض التنقل

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,16	1,366	,079

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج الجدول أن متوسط إجابات الأفراد فيما يخص مؤشر أغراض التنقلات في الوسط الحضري لمدينة عنابة أقل من المتوسط الطبيعي، حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا 2.16 بانحراف معياري قيمته 1.36 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.07. وبالتالي فإن هذا المتوسط أقل من المتوسط الافتراضي، وهذا يتجه إلى غرض الدراسة والعمل. لكن لا يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي إلا عن طريق الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig Bilatérale)، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

#### الجدول رقم 43 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول مؤشر غرض التنقل

المتوسط الافتراضي = 2					
فترة الثقة 95% للفارق	فارق المتوسطين	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	درجة الحرية df	قيمة اختبار t	غرض التنقل
-0,69	-1,00	-,843	,000	-10,696	299

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت -10.69 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي ضمن المستوى الذي نختبره ونرغب فيه، لذا فهي ذات دلالة إحصائية، أما إشارة T السالبة فتدل أن متوسط إجابات أفراد العينة فيما يخص مؤشر أغراض التنقلات في الوسط الحضري لمدينة عنابة أقل من المتوسط الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من غرض الدراسة والعمل. وهذا يعني أن نتائج البحث ترفض الفرضية العدمية  $H_0$ ، وتقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أن طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة غير مرنة.

### ثانيا : طبيعة تنقلات الأفراد وفق مؤشري أغراض التنقل وأكثر أوقات التنقل

من خلال تشخيص طبيعة التنقلات الحضرية للأفراد وفق مؤشري أغراض التنقل وأكثر أوقات التنقل، سيتم اختبار هذه الفرضية وفقا لمستوى التحليل الوصفي، ونتائج هذا التحليل موضحة فيما يلي:

#### 1. مؤشر أغراض التنقل

يتضح من خلال النتائج أن أغراض التنقل تختلف وبنسب متفاوتة، حيث يعتبر العمل والدراسة هما الغرضين الأعلى نسبة، وبالتالي فإن الفئة المنوالية لهذا المؤشر هي التنقل لغرض الدراسة بنسبة 42.3%، يليها غرض العمل بنسبة 27.3%. ويفسر تمركز أغراض التنقل في الدراسة والعمل لكونهما الأهم بالنسبة لأفراد العينة والذين تعود غالبيتهم لفئتي الطلبة والموظفين المرتبطون بمواعيد محددة لا تتحمل التأخير.

#### 2. مؤشر أكثر أوقات التنقل

تبين نتائج البحث أن أكثر أوقات تنقل أفراد العينة تتم في الفترة الصباحية والمسائية وذلك بنسبة 46.7% وهي الفئة المنوالية لهذا المؤشر. حيث أن تمركز التنقلات في هذه الفترة لا يمكن تفسيره إلا بكونها تنقلات غير مرنة، بمعنى أن معظم الأفراد مرتبطون بمواعيد مضبوطة لا يمكن تأجيلها أو تأخيرها كالدراسة والعمل، وهذا ما يبرز أن فترات الذروة تكون في هاته الفترة.

بناء على هذا التحليل وتحليل الفرضية الجزئية الأولى فإن النتائج تقودنا إلى قبول الفرضية المعنونة بـ :  
طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة غير مرنة وهذا في كامل مؤشرات المتضمنة أغراض التنقل وأكثر أوقات التنقل، حيث تبين أن مختلف تنقلات الأفراد غير مرنة ومرتبطة بمواعيد محددة لا تتحمل التأخير، كما أنها تتم في الفترتين الصباحية والمسائية وتكون أغلبها لغرض الدراسة أو العمل.

### المطلب الثاني : اختبار الفرضية الجزئية الثانية

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أن : جودة خدمات النقل الجماعي في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة مرتفعة.

إن تقييم هذه الفرضية سيكون باستخدام اختبار T لعينة واحدة بسيطة وذلك للتحقق ما إذا كان هناك فرق معنوي بين متوسط آراء المستعملين حول توفر مؤشرات جودة خدمات النقل الجماعي في مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي الطبيعي الذي يمثل قيمة ثابتة. ولتقييم هذه الفرضية الجزئية الثانية تمت تجزئتها إلى ثمانية فرضيات فرعية على النحو التالي:

#### أولاً : الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر عرض الخدمة في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

$H_0$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر عرض الخدمة في مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛

$H_1$  : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر عرض الخدمة في مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

#### الجدول رقم 44 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر عرض الخدمة

عرض الخدمة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
عرض الخدمة	300	2,23	,34583	,01997

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر مؤشر عرض الخدمة في خدمات النقل الجماعي لمؤسسة ETUS بلغ 2.23 بانحراف معياري قيمته 0.34 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.01، وبالتالي فإن هذا المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الافتراضي (2).

وهذا يتجه إلى مستوى تقييم في درجة الحياد أي أن مؤشر عرض الخدمة يساهم في تقديم جودة خدمة جيدة لمستعملي خدمات مؤسسة ETUS. لكن هل يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي أم أن هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار أفراد لديهم رأي إيجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS؟ والإجابة على هذا السؤال ستكون من خلال حساب قيمة T ومستوى دلالتها . (Bilatérale) Sig. وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 45 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر عرض الخدمة

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق المتوسطين	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	درجة الحرية df	قيمة اختبار t	عرض الخدمة
القصوى	الدنيا					
,2750	,1964	,23571	,000	299	11,805	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول أن قيمة T بلغت 11.80 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية 0.000 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي ضمن المستوى الذي نختبره ونرغب فيه، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر عرض الخدمة في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر أكبر بكثير من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة.

بناء على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر عرض الخدمة في خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم بطريقة ايجابية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي مرتفعة.

### ثانيا : الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر سهولة الوصول في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

**H<sub>0</sub>**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر سهولة الوصول في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛  
**H<sub>1</sub>** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر سهولة الوصول في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

**الجدول رقم 46** : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر سهولة الوصول

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,1033	,58349	,03369

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر مؤشر سهولة الوصول في خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS تجاوز بقليل المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا 2.103 بانحراف معياري قيمته 0.58 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.03. وبالتالي فإن مستوى التقييم يتجه إلى درجة الحياد أي أن مؤشر سهولة الوصول يساهم في توفير جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين.

يبقى أن هذه النتائج لا يمكن اعتمادها بشكل قطعي فيمكن أن تكون عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة من الأفراد لديهم رأي إيجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي لا بد من الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig. Bilatérale)، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

**الجدول رقم 47** : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر سهولة الوصول

المتوسط الافتراضي = 2					قيمة اختبار t	سهولة الوصول
فترة الثقة 95% للفارق	فارق المتوسطين	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	درجة الحرية df	قيمة اختبار t		
القصوى	الدنيا	,10333	,002	299	3,067	
,1696	,0370					

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي



يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 3.06 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر سهولة الوصول في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر أكبر من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة.

بناءً على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر سهولة الوصول في خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم إيجابياً في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين.

### ثالثاً : الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر المعلومات في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

$H_0$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر المعلومات في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛  
 $H_1$  : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر المعلومات في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

الجدول رقم 48 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المعلومات

المعلومات	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
	300	1,6595	,45783	,02643

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر مؤشر المعلومات في خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS بلغ 1.659 بانحراف معياري قيمته 0.45 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.02. وبالتالي فإن هذا المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، وهذا يتجه إلى مستوى تقييم في درجة اللاموافقة أي أن مؤشر المعلومات لا يساهم في تقديم جودة خدمة جيدة لمستعملي خدمات مؤسسة ETUS. لكن لا يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي إلا عن طريق الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig Bilatérale)، فقد تكون هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة أفراد لديهم رأي سلبي تجاه خدمات مؤسسة ETUS، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 49 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المعلومات

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق المتوسطين	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	درجة الحرية df	قيمة اختبار t	المعلومات
القصوى	الدنيا					
-2,2885	-3,3925	-3,34048	,000	299	-12,881	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت -12.88 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي ضمن المستوى الذي نختبره ونرغب فيه، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر المعلومات في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T السالبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر أقل بكثير من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة اللاموافقة.

بناءً على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى رفض الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر المعلومات في خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم بطريقة سلبية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين.

رابعاً : الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر المدة في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

$H_0$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر المدة في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛

$H_1$  : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر المدة في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

الجدول رقم 50 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المدة

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,0733	,48216	,02784

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر المدة في خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS يقترب بالزيادة من المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا 2.073 بانحراف معياري قيمته 0.48 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.02. وبالتالي فإن مستوى التقييم يتجه إلى درجة الحياد أي أن مؤشر المدة يساهم في تقديم جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين. لكن هل يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي أم أن هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة من الأفراد لديهم رأي إيجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS؟ والإجابة على هذا السؤال ستكون من خلال حساب قيمة T ومستوى دلالتها Sig. (Bilatérale) وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 51 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر المدة

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق المتوسطين	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	درجة الحرية df	قيمة اختبار t	المدة
القصوى	الدنيا					
,1281	,0186	,07333	,009	299	2,634	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 2.63 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر المدة في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر لا يساوي المتوسط الطبيعي الافتراضي بل هو أكبر منه بقليل وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة.

بناء على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر المدة في خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم بطريقة ايجابية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين.

### خامسا : الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الاهتمام بالمستعمل في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقا لما يلي :

**H<sub>0</sub>**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الاهتمام بالمستعمل في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛  
**H<sub>1</sub>** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الاهتمام بالمستعمل في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

الجدول رقم 52 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الاهتمام

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,2950	,39941	,02306

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر مؤشر الاهتمام بالمستعمل في خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS بلغ 2.259 بانحراف معياري قيمته 0.39 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.02. وبالتالي فإن هذا المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، وهذا يتجه إلى مستوى تقييم في درجة الحياد أي أن مؤشر الاهتمام بالمستعمل يساهم في تقديم جودة خدمة جيدة للمستعملين.

يبقى أنه لا يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي إلا عن طريق الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig Bilatérale)، فقد تكون هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة أفراد لديهم رأي إيجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 53 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الاهتمام

المتوسط الافتراضي = 2					
فترة الثقة 95% للفارق	فارق	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة اختبار	الاهتمام بالمستعمل
القصوى	المتوسطين	Sig. (bilatérale)	df	t	
,3404	,2496	,29500	,000	299	12,793

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 12.79 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي ضمن المستوى الذي نختبره ونرغب فيه، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر الاهتمام بالمستعمل في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر أكبر بكثير من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة.

بناءً على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الاهتمام بالمستعمل خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم بطريقة ايجابية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي مرتفعة.

### سادسا : الفرضية الفرعية السادسة

تنص الفرضية الفرعية السادسة على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الراحة في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقا لما يلي :

**H<sub>0</sub>** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الراحة في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛

**H<sub>1</sub>** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الراحة في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

### الجدول رقم 54 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الراحة

الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	
,02083	,36084	2,0458	300	الراحة

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر الراحة في خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS يقترب بالزيادة من المتوسط الافتراضي (2)، حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا 2.045 بانحراف معياري قيمته 0.36 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.02. وبالتالي فإن مستوى التقييم يتجه إلى درجة الحياد أي أن مؤشر الراحة يساهم في توفير جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين. يبقى أن هذه النتائج لا يمكن اعتمادها بشكل قطعي فيمكن أن تكون عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة أفراد لديهم رأي ايجابي تجاه خدمات ETUS وبالتالي لا بد من الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig. (Bilatérale)، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 55 : اختبار T لعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الراحة

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة اختبار	
القصى	الدنيا	المتوسطين	Sig. (bilatérale)	df	t	
,0868	,0048	,04583	,029	299	2,200	الراحة

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 2.20 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر الراحة في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر لا يساوي المتوسط الطبيعي الافتراضي بل هو أكبر منه بقليل وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة.

بناءً على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الراحة في خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم بطريقة ايجابية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين.

### سابعاً : الفرضية الفرعية السابعة

تنص الفرضية الفرعية السابعة على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الأمان والأمان في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

**H<sub>0</sub>**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الأمان والأمان في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛

**H<sub>1</sub>** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الأمان والأمان في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

الجدول رقم 56 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأمن والأمان

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,2540	,42389	,02447

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر مؤشر الأمن والأمان في خدمات مؤسسة ETUS بلغ 2.254 بانحراف معياري قيمته 0.42 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.02. وبالتالي فإن هذا المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، وهذا يتجه إلى مستوى تقييم في درجة الحياد أي أن مؤشر الأمن والأمان يساهم في تحقيق جودة خدمة جيدة للمستعملين. لكن هل يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي أم أن هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة أفراد لديهم رأي إيجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS؟ والإجابة على هذا السؤال ستكون من خلال قيمة T ومستوى دلالتها (Sig. Bilatérale). وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 57 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأمن والأمان

المتوسط الافتراضي = 2					
قيمة اختبار t	درجة الحرية df	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	فارق المتوسطين		فترة الثقة 95% للفارق
			الدنيا	القصى	
10,379	299	,000	,25400	,2058	,3022

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 10.37 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية  $Sig < 0.05$  وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي ضمن المستوى الذي نختبره ونرغب فيه، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن النتائج تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر الأمن والأمان في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر أكبر بكثير من المتوسط الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة.



بناءً على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الأمن والأمان خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم بطريقة ايجابية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي مرتفعة.

### ثامنا : الفرضية الفرعية الثامنة

تنص الفرضية الفرعية الثامنة على أن : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الأثر البيئي في خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

**H<sub>0</sub>** : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الأثر البيئي في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛

**H<sub>1</sub>** : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص موافقتهم عن توفر مؤشر الأثر البيئي في خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

### الجدول رقم 58 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأثر البيئي

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,1892	,53616	,03096

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة موافقتهم عن توفر مؤشر الأثر البيئي في خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS أكبر من المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا 2.189 بانحراف معياري قيمته 0.53 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.03. وبالتالي فإن مستوى التقييم يتجه إلى درجة الحياد أي أن مؤشر الأثر البيئي يساهم في توفير جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين. لكن لا يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي إلا عن طريق الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig (Bilatérale)، فقد تكون هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار أفراد لديهم رأي ايجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 59 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول توفر مؤشر الأثر البيئي

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق المتوسطين	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	درجة الحرية df	قيمة اختبار t	الأثر البيئي
القصى	الدنيا					
,2501	,1282	,18917	,000	299	6,111	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 6.11 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين حول موافقتهم عن توفر مؤشر الأثر البيئي في خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتوفر هذا المؤشر أكبر من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة.

بناءً على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية في شطرها المتعلق بـ : مستعملي النقل الجماعي موافقون على توفر مؤشر الأثر البيئي في خدمات مؤسسة ETUS وبالتالي فإن هذا المؤشر يساهم بطريقة ايجابية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين.

### تاسعا : تقييم الفرضية الجزئية الثانية

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أن : جودة خدمات النقل الجماعي في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة مرتفعة. وكانت نتائج التقييم كما يلي :

الجدول رقم 60 : الاختبارات الإحصائية لرأي المستعملين حول جودة خدمة النقل الجماعي

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,0949	,26181	,01512

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

مما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة في مؤسسة ETUS بلغ 2,094 بانحراف معياري قيمته 0.26 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.01.

وعليه فان هذا المتوسط الحسابي يقترب بالزيادة من المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، وبالتالي فان مستوى تقييم جودة خدمات مؤسسة ETUS يتجه إلى درجة الحياد. يبقى أن هذه النتائج لا يمكن اعتمادها بشكل قطعي فيمكن أن تكون عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة أفراد لديهم رأي ايجابي تجاه خدمات المؤسسة ولهذا يجب الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig. (Bilatérale)). وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 61 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لرأي المستعملين حول جودة خدمة النقل الجماعي

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة	جودة خدمة النقل الجماعي
القصوى	الدنيا	المتوسطين	Sig. (bilatérale)	df	t اختبار	
,1247	,0652	,09490	,000	299	6,279	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 6.27 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فان الفرق الذي ظهر معنوي ضمن المستوى الذي نختبره ونرغب فيه، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لجودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS أكبر من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الموافقة المتوسطة.

بناء على هذا التحليل وتحليل الفرضيات الفرعية الثمانية السابقة تقودنا نتائج البحث إلى قبول الفرضية الجزئية الثانية الموسومة ب : **جودة خدمات النقل الجماعي في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة مرتفعة، وذلك فيما يخص المؤشرات التالية : عرض الخدمة، سهولة الوصول، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي.**

كما تقودنا نتائج البحث أيضا إلى رفض الفرضية الفرعية المتعلقة بمؤشر المعلومات، حيث تبين أن أفراد العينة غير موافقون عن جودة المعلومة المقدمة لهم والتي يجب أن تتوفر في محطات ومواقف مؤسسة ETUS خاصة تلك التي تخص مسار الحافلة، مواعيد الانطلاق والوصول، مدة الانتظار، مدة التنقل، مواقف الصعود والنزول، حالة وجود عطب في الحافلة. إذ يبقى تبادل هذه المعلومات بطريقة شفوية فيما بين المستعملين، أو ما بينهم وبين مسؤول الرصيف.

### المطلب الثالث : اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أن : المتقلون في الوسط الحضري لمدينة عنابة راضون عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري. سيتم تقييم هذه الفرضية باستخدام اختبار T لعينة واحدة بسيطة وذلك للتحقق من ما إذا كان هناك فرق معنوي بين آراء المستعملين فيما يخص رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي الذي يمثل قيمة ثابتة.

ولتقييم هذه الفرضية الجزئية الثالثة تمت تجزئتها إلى فرضيتين فرعيتين على النحو الآتي:

#### أولاً : الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على : تحقق الرضا المعرفي لدى مستعملي النقل الجماعي اتجاه خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقاً لما يلي :

$H_0$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص رضاهم المعرفي اتجاه خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛

$H_1$  : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص رضاهم المعرفي اتجاه خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

#### الجدول رقم 62 : الاختبارات الإحصائية لدرجة تحقق الرضا المعرفي للمستعملين

البعد المعرفي	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
	300	2,0740	,50601	,02921

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

مما سبق يلاحظ أن المتوسط الحسابي لآراء المستعملين حول درجة تحقق الرضا المعرفي لديهم اتجاه خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS يقترب بقليل من المتوسط الطبيعي الافتراضي (2)، حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا 2.0740 بانحراف معياري قيمته 0.50 وبخطأ معياري للمتوسط الحسابي قدره 0.02. وبالتالي فإن مستوى تقييم الرضا المعرفي للمستعملين اتجاه خدمات مؤسسة ETUS يتجه إلى درجة الحياد. لكن هل يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي أم أن هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار مجموعة أفراد لديهم رأي ايجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS؟ والإجابة على هذا السؤال ستكون من خلال حساب قيمة T ومستوى دلالتها (Sig. Bilatérale). وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم 63 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لدرجة تحقق الرضا المعرفي للمستعملين

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة اختبار	البعد المعرفي
القصوى	الدنيا	المتوسطين	Sig. (bilatérale)	df	t	
,1315	,0165	,07400	,012	299	2.533	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 2.53 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن نتائج البحث تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص رضاهم المعرفي اتجاه خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2. أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتحقيق الرضا المعرفي لديهم أكبر من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الرضا.

بناءً على التحليل السابق فإن نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثالثة في شطرها المتعلق بـ : تحقق الرضا المعرفي لدى مستعملي النقل الجماعي اتجاه خدمات مؤسسة ETUS، وبالتالي فإن هذا البعد يساهم بطريقة ايجابية في بناء الرضا عن خدمات النقل الجماعي.

ثانيا : الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على : تحقق الرضا الشعوري لدى مستعملي النقل الجماعي اتجاه خدمات مؤسسة ETUS.

من أجل تقييم هذه الفرضية تمت إعادة كتابتها بطريقة إحصائية وفقا لما يلي :

$H_0$  : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص رضاهم الشعوري اتجاه خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2؛

$H_1$  : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص رضاهم الشعوري اتجاه خدمات مؤسسة ETUS، وبين المتوسط الافتراضي 2.

إن نتائج تقييم هذه الفرضية موضحة في الجداول الموالية :

الجدول رقم 64 : الاختبارات الإحصائية لدرجة تحقق الرضا الشعوري للمستعملين

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,4406	,57143	,03299

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

كما سبق يلاحظ أن المتوسط الحسابي لآراء المستعملين حول درجة تحقق الرضا الشعوري لديهم اتجاه خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS بلغ 2.440 بانحراف معياري قيمته 0.57 وبخطأ معياري قدره 0.03. وبالتالي فإن هذا المتوسط الحسابي أكبر بكثير من المتوسط الافتراضي (2)،

وبالتالي فإن مستوى تقييم الرضا الشعوري للمستعملين اتجاه خدمات مؤسسة ETUS يتجه إلى درجة الرضا. لكن لا يمكن اعتماد هذه الأحكام بشكل قطعي إلا عن طريق الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig Bilatérale)، فقد تكون هذه النتيجة عائدة للصدفة بسبب اختيار أفراد لديهم رأي إيجابي تجاه خدمات مؤسسة ETUS، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 65 : اختبار T للعينه الواحدة بالنسبة لدرجة تحقق الرضا الشعوري للمستعملين

المتوسط الافتراضي = 2						
فترة الثقة 95% للفارق		فارق المتوسطين	مستوى المعنوية Sig. (bilatérale)	درجة الحرية df	قيمة اختبار t	البعد الشعوري
القصوى	الدنيا					
,5055	,3756	,44056	,000	299	13,354	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 13.35 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية  $Sig < 0.05$  وعليه فان الفرق الذي ظهر معنوي ضمن المستوى الذي نختبره ونرغب فيه، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، وهذا يعني أن النتائج تقبل الفرضية البديلة الموسومة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط آراء المستعملين فيما يخص رضاهم الشعوري اتجاه خدمات مؤسسة ETUS وبين المتوسط الافتراضي 2. أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين لتحقيق الرضا الشعوري لديهم أكبر بكثير من المتوسط الطبيعي الافتراضي وبالتالي فهو يقترب من درجة الرضا.

بناء على التحليل السابق فان نتائج البحث تقود إلى قبول الفرضية الجزئية الثالثة في شطرها المتعلق ب : تحقق الرضا الشعوري لدى مستعملي النقل الجماعي اتجاه خدمات مؤسسة ETUS، وبالتالي فان هذا البعد يساهم بطريقة ايجابية في بناء الرضا عن خدمات النقل الجماعي.

### ثالثا : تقييم الفرضية الجزئية الثالثة

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أن : المتنقلون في الوسط الحضري لمدينة عنابة راضون عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري. وكانت نتائج التقييم كالاتي :

الجدول رقم 66 : الاختبارات الإحصائية لدرجة تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
300	2,2278	,46275	,02672

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

مما سبق يلاحظ أن متوسط آراء المستعملين فيما يخص درجة تحقق الرضا لديهم اتجاه خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS أكبر من المتوسط الافتراضي (2)، حيث بلغ المتوسط الحسابي هنا 2.227 بانحراف معياري قيمته 0.46 وبخطأ معياري قدره 0.02. وبالتالي فإن مستوى تقييم رضا المستعملين اتجاه خدمات مؤسسة ETUS يتجه إلى درجة الحياد. يبقى أن هذه النتائج لا يمكن اعتمادها بشكل قطعي فيمكن أن تكون عائدة لاختيار مجموعة أفراد لديهم رأي إيجابي تجاه خدمات المؤسسة وبالتالي لابد من الاستعانة بقيمة T ومستوى دلالتها (Sig)، وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 67 : اختبار T للعينة الواحدة بالنسبة لدرجة تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS

المتوسط الافتراضي = 2					
فترة الثقة 95% للفارق		فارق	مستوى المعنوية	درجة الحرية	قيمة
القصى	الدنيا	المتوسطين	Sig. (bilatérale)	df	اختبار t
,2804	,1752	,22778	,000	299	8,526

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T بلغت 8.52 عند درجة حرية (df = 299) تحت مستوى معنوية Sig أقل من 0.05 وعليه فإن الفرق الذي ظهر معنوي، وبالتالي فهي ذات دلالة إحصائية، أما إشارة T الموجبة فتدل على أن متوسط تقييم آراء المستعملين حول درجة رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS لا يساوي المتوسط الطبيعي الافتراضي (2) بل هو أكبر منه ويقترّب من درجة الرضا المتوسط.

بناءً على هذا التحليل وتحليل الفرضيتين الفرعيتين السابقتين تفودنا نتائج البحث إلى قبول الفرضية الجزئية الثالثة المعنونة بـ : **المتنقلون في الوسط الحضري لمدينة عنابة راضون عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري**. وذلك فيما يخص بعدي الرضا، حيث تبين أن أفراد العينة راضين عن البعد المعرفي الذي يقيم إدراكاتهم من خلال قياس درجة إشباع خدمات النقل الجماعي في مؤسسة ETUS لتوقعاتهم، إضافة إلى رضاهم عن البعد الشعوري الذي يقيم المشاعر المتولدة لديهم بعد اقتناء هذه الخدمات والذي يهتم بطبيعة الأثر النفسي المترتب عن هذا التعامل. وبالتالي فإن هذان البعدان يساهمان بطريقة إيجابية في تحقيق درجة رضا عالية.



### المطلب الرابع : اختبار الفرضية الجزئية الرابعة

وتنص الفرضية الجزئية الرابعة على أن : الخصائص الشخصية للمستخدمين لا تؤثر على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة. ولاختبار هذه الفرضية سيتم استخدام معامل التوافق لإيجاد معامل الارتباط بين متغيرين كل منهما منفصل وأحدهما أو كلاهما إجابته تنقسم إلى أكثر من قسمين.

ولتقييم هذه الفرضية يمكن إعادة صياغتها إحصائيا على النحو التالي :

$H_0$  : الخصائص الشخصية للمستخدمين لا تؤثر على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات عن خدمات مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية  $< 0.05$ ؛  
 $H_1$  : الخصائص الشخصية للمستخدمين تؤثر على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات عن خدمات مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية  $> 0.05$ .

إن نتائج اختبار الفرضية الجزئية الرابعة موضحة في الجداول الموالية وذلك حسب مؤشرات الخصائص الشخصية (السن، الجنس، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل، الحالة الاجتماعية، مكان الإقامة)

#### أولا : مؤشر الجنس

إن نتائج اختبار الفرضية في شطرها المتعلق بتأثير مؤشر الجنس ضمن الخصائص الشخصية للمستخدمين على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم 68 : معامل التوافق بين مؤشر الجنس وأحكام رضا المستخدمين تجاه خدمات مؤسسة ETUS

مستوى المعنوية	قيمة معامل التوافق	حجم العينة	مؤشر الجنس
,064	,510	300	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل التوافق بلغت 0.51 بين مؤشر الجنس ودرجة رضا المستخدمين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية 0.06.

ويتضح من هذه النتيجة أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق أكبر من 0.05، وبالتالي فإن قيمة هذا المعامل غير دالة إحصائياً، أي أن مؤشر الجنس ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين لا يؤثر على أحكامهم المتعلقة بالرضا تجاه خدمات مؤسسة ETUS.

### ثانياً : مؤشر السن

إن نتائج اختبار الفرضية في شطرها المتعلق بتأثير مؤشر السن ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم 69 : معامل التوافق بين مؤشر السن وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS

مستوى المعنوية	قيمة معامل التوافق	حجم العينة	مؤشر السن
,256	,688	300	

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل التوافق بلغت 0.68 بين مؤشر السن ودرجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية 0.25. ويتضح من هذه النتيجة أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق أكبر من 0.05، وبالتالي فإن قيمة هذا المعامل غير دالة إحصائياً، أي أن مؤشر السن ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين لا يؤثر على أحكامهم المتعلقة برضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS.

### ثالثاً : مؤشر الوظيفة

إن نتائج اختبار الفرضية في شطرها المتعلق بتأثير مؤشر الوظيفة ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم 70 : معامل التوافق بين مؤشر الوظيفة وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات ETUS

مستوى المعنوية	قيمة معامل التوافق	حجم العينة	مؤشر الوظيفة
,681	,760	300	

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل التوافق بلغت 0.76 بين مؤشر الوظيفة ودرجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية 0.68. ويتضح من هذه النتيجة أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق أكبر من 0.05، وبالتالي فإن قيمة هذا المعامل غير دالة إحصائياً، أي أن مؤشر الوظيفة ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين لا يؤثر على أحكامهم المتعلقة بالرضا تجاه خدمات مؤسسة ETUS .

#### رابعا : المستوى التعليمي

إن نتائج اختبار الفرضية في شطرها المتعلق بتأثير مؤشر المستوى التعليمي ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات ETUS موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 71 : معامل التوافق بين مؤشر المستوى التعليمي وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات ETUS

مستوى المعنوية	قيمة معامل التوافق	حجم العينة	مؤشر المستوى التعليمي
,352	,683	300	

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل التوافق بلغت 0.68 بين مؤشر المستوى التعليمي ودرجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية 0.35. ويتضح من هذه النتيجة أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق أكبر من 0.05، وبالتالي فإن قيمة هذا المعامل غير دالة إحصائياً، أي أن مؤشر المستوى التعليمي ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين لا يؤثر على أحكامهم المتعلقة بالرضا تجاه خدمات مؤسسة ETUS .

#### خامسا : مؤشر الدخل

إن نتائج اختبار الفرضية في شطرها المتعلق بتأثير مؤشر الدخل ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم 72 : معامل التوافق بين مؤشر الدخل وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات ETUS

مؤشر الدخل	حجم العينة	قيمة معامل التوافق	مستوى المعنوية
	300	,726	,588

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل التوافق بلغت 0.72 بين مؤشر الدخل ودرجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية 0.58. ويتضح من هذه النتيجة أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق أكبر من 0.05، وبالتالي فإن قيمة هذا المعامل غير دالة إحصائيا، أي أن مؤشر الدخل ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين لا يؤثر على أحكامهم تجاه الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS.

#### سادسا : مؤشر الحالة الاجتماعية

إن نتائج اختبار الفرضية في شطرها المتعلق بتأثير مؤشر الحالة الاجتماعية ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات ETUS موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 73 : معامل التوافق بين مؤشر الحالة الاجتماعية وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات ETUS

مؤشر الحالة الاجتماعية	حجم العينة	قيمة معامل التوافق	مستوى المعنوية
	300	,662	,001

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل التوافق بلغت 0.66 بين مؤشر الحالة الاجتماعية ودرجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية 0.001. ويتضح من هذه النتيجة أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق أقل من 0.05، وبالتالي فإن قيمة هذا المعامل دالة إحصائيا، أي أن مؤشر الحالة الاجتماعية ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين لها تأثير قوي على أحكامهم تجاه الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS .

سابعاً : مؤشر مكان الإقامة

إن نتائج اختبار الفرضية في شطرها المتعلق بتأثير مؤشر الإقامة ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين على أحكامهم تجاه خدمات مؤسسة ETUS موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم 74 : معامل التوافق بين مؤشر الإقامة وأحكام رضا المستعملين تجاه خدمات ETUS

مستوى المعنوية	قيمة معامل التوافق	حجم العينة	مؤشر مكان الإقامة
,155	,621	300	

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل التوافق بلغت 0.62 بين مؤشر مكان الإقامة ودرجة رضا المستعملين عن خدمات النقل المقدمة من طرف مؤسسة ETUS عند مستوى معنوية 0.15. ويتضح من هذه النتيجة أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق أكبر من 0.05 وبالتالي فهي غير دالة إحصائياً، أي أن مؤشر مكان الإقامة ضمن الخصائص الشخصية للمستعملين لا تؤثر على أحكامهم المتعلقة بالرضا تجاه خدمات مؤسسة ETUS.

إجمالاً وكخلاصة للتحليل السابق فالملاحظ أن قيمة معاملات التوافق تراوحت ما بين (0.51، 0.68، 0.76، 0.68، 0.72، 0.62) عند مستوى معنوية (0.06، 0.25، 0.68، 0.35، 0.58، 0.15) بين خصائص مفردات العينة وأحكامهم المتعلقة برضاهم تجاه خدمات مؤسسة ETUS، ويتضح من هذه النتائج أن قيم مستوى المعنوية لمعامل التوافق أكبر من 0.05، وبالتالي فإن قيم هذه المعاملات غير دالة إحصائياً، وهذا يعني أن الخصائص الشخصية للمستعملين فيما يخص الجنس، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل ومكان الإقامة لا تؤثر على أحكامهم المتعلقة بالرضا ماعدا مؤشر الحالة الاجتماعية الذي بلغت قيمة معامل التوافق لديه 0.66 عند مستوى معنوية 0.001 وهو أقل من 0.05 أي أن قيم هذا المعامل دالة إحصائياً، وهذا يعني أن أحكام المستعملين تجاه خدمات مؤسسة ETUS تختلف باختلاف طبقاتهم الاجتماعية، وهذا مفاده أن فئة العزاب راضيين عن خدمات المؤسسة بسبب التحسن الملموس في خدماتها مقارنة بالخواص وذلك من ناحية المعاملة، مدة التنقل، توفر وسائل الراحة، محافظتها على البيئة إضافة إلى تسعيرتها الملائمة التي تناسب أغلبية العزاب الذين ينتمون لفئة الطلبة.

في حين يعود عدم رضا المتزوجين إلى أن هذا التحسن لا يرقى إلى توقعاتهم وخاصة من ناحية الأمن والاحتفاظ داخل الحافلات الراجع لقلة عدد الحافلات، فهم يرون أنهم مجبرون للتنقل في الحافلة بسب دخولهم الضعيفة التي لا تسمح بالتنقل عبر سيارات الأجرة أو سياراتهم شخصية مع عائلاتهم.

وعليه فإن النتائج تقودنا إلى قبول الفرضية الجزئية الرابعة التي تنص على أن : الخصائص الشخصية للمستعملين لا تؤثر على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة، وهذا في كامل المؤشرات الشخصية عدا مؤشر الحالة الاجتماعية حيث بينت النتائج أنه يؤثر في أحكام المستعملين المتعلقة برضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS.

### المطلب الخامس : اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أن : جودة خدمة النقل الجماعي لها تأثير ايجابي في تحقيق رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

ولتقييم هذه الفرضية الرئيسية نتبع مدخلين :

1. تقييم تأثير كل مؤشر من مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي على رضا المستعملين بصفة منفردة وذلك عن طريق استخدام الانحدار الخطي البسيط؛
2. تقييم تأثير مجمل مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي مجتمعة على تحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS . وبناء على ذلك نحصل على مدى تأثير كل مؤشر من هذه المؤشرات على تحقيق الرضا وذلك عن طريق استخدام الانحدار الخطي المتعدد.

### أولا : تأثير مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي منفردة على بناء الرضا لدى المستعملين

سيتم في هذا المدخل اختبار الفرضية الرئيسية وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وهذا لمعرفة درجة تأثير جودة خدمة النقل الجماعي كمتغير مستقل على المتغير التابع المتمثل في رضا المتنقلين عن خدمات مؤسسة ETUS، وتعد علاقة التأثير ذات دلالة إحصائية إذا كانت مستوى الدلالة (Sig) أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، والعكس صحيح، أي إذا كانت مستوى الدلالة أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في هذا البحث فان علاقة التأثير ليست ذات دلالة إحصائية.

ولتقييم هذه الفرضية الرئيسية سيتم تجزئتها وفقا لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي بهدف معرفة درجة تأثير كل من (مؤشر عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي) كمتغيرات مستقلة على رضا المستعملين عن خدمات ETUS كمتغير تابع. حيث سنقوم بتحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط وذلك بحساب معامل الارتباط الثنائي R بين المتغيرين الذي يدل على نوع العلاقة بينهما، ثم حساب قيمة معامل التفسير  $R^2$  التي تدل على قدرة المتغير المستقل في التأثير على درجة رضا المستعملين وهي مربع معامل الارتباط في هذه الحالة، ومن ثم اختبار قيمة F التي تبين أن قدرة المتغير المستقل في التأثير على رضا المستعملين مقبولة إحصائياً، إضافة لحساب قيمة  $\theta$  و  $\beta$  التي تبين شكل معادلة الانحدار البسيط. وجاءت النتائج كالتالي:

### 1. مؤشر عرض الخدمة

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر عرض الخدمة وتحقق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (عرض الخدمة) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية :

#### الجدول رقم 75 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,223	,050	,046	,45189

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار الذي يعرضه الجدول السابق يشير إلى دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وأن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر عرض الخدمة في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS ، وذلك وفقا لمعامل الارتباط R الذي بلغ 0.223 وهو أقل من المتوسط، أما القابلية التفسيرية لهذا النموذج والمتمثلة في معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغت 0.050 والتي تشير إلى مدى مساهمة المتغير المستقل (عرض الخدمة) في بناء وتحقيق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS بنسبة 5%، ويعزى 95% من التأثير في المتغير التابع لمؤشرات أخرى غير عرض الخدمة.

الجدول رقم 76 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	3,176	3,176	15,555	,000
البواقي	60,852	,204		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن نموذج الانحدار معنوي وذلك بناء على اختبار F الذي بين أن قدرة مؤشر عرض الخدمة في التأثير على رضا المستعملين مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة (F = 15.555) وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية 0.000.

الجدول رقم 77 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	1,561	,171		9,134	,000
عرض الخدمة	,298	,076	,223	3,944	,000

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار  $\beta$  التي تمثل معامل المتغير المستقل (عرض الخدمة) بلغت 0.298 مما يعزز قوة تأثير مؤشر عرض الخدمة في تحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS. وللتعرف على سبب معنوية نموذج الانحدار ندرس معنوية معاملات النموذج الموضحة في الجدول السابق حيث يتضح أن كافة النتائج السابقة دالة إحصائيا وفقا لمستوى المعنوية المعتمد في البحث. فكانت قيمة t لمعامل الانحدار  $\beta$  (t = 3.944) بمستوى معنوية 0.000، والثابت  $\theta = 1.561$  بـ t = 9.134 ومستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر عرض الخدمة وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.



وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y=\theta+\beta x \rightarrow Y=1.561+0.298x$$

وحسب هذه المعادلة فان أي زيادة في تحسين عرض الخدمة بوحدة واحدة سيؤدي بالضرورة إلى زيادة في تحقيق الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.298 وطبعاً هذه العلاقة ايجابية، كما أن هناك رضا محقق عن خدمات النقل الجماعي مقدر بـ 1.561 يعود لعناصر أخرى حتى ولو كان مؤشر عرض الخدمة غير موجود.

## 2. مؤشر سهولة الوصول

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر سهولة الوصول وتحقق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (سهولة الوصول) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية :

### الجدول رقم 78 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,376	,141	,138	,42956

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

### الجدول رقم 79 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	9,042	9,042	49,003	,000
البواقي	54,986	,185		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول رقم 80 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	1,550	,100		15,517	,000
سهولة الوصول	,338	,048	,376	7,000	,000

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار التي تعرضها الجداول السابقة تشير إلى وجود علاقة دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وأن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر سهولة الوصول في تحقيق وبناء الرضا لدى مستخدمي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة وذلك وفقا لمعامل الارتباط ( $R=0.376$ ) وهو متوسط، أما القابلية التفسيرية لهذا النموذج والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت ( $R^2=0.141$ ) والذي يشير إلى مدى مساهمة المتغير المستقل (سهولة الوصول) في بناء وتحقيق رضا المستخدمين عن خدمات مؤسسة ETUS بنسبة 14.1%، ويعزى 85.9% من التأثير في المتغير التابع إلى مؤشرات أخرى غير مؤشر سهولة الوصول. كما أشار اختبار F الذي بلغت قيمته 49.003 عند مستوى دلالة 0.000 إلى أن نموذج الانحدار معنوي، مما يدل على أن قدرة مؤشر سهولة الوصول في التأثير على رضا المستخدمين مقبولة إحصائيا. بينما بلغت قيمة معامل الانحدار ( $\beta=0.338$ ) والتي تمثل قيمة معامل المتغير المستقل (سهولة الوصول)، الأمر الذي يعزز قوة تأثير مؤشر سهولة الوصول في تحقيق الرضا لدى مستخدمي خدمات مؤسسة ETUS. وللتعرف على سبب معنوية نموذج الانحدار ندرس معنوية معاملات النموذج حيث يتضح أن كافة النتائج السابقة كانت عند مستوى معنوية أقل من مستوى المعنوية المعتمد في البحث ( $Sig<0.05$ ). فكانت قيمة t لمعامل الانحدار  $\beta$  ( $t=7.00$ ) عند مستوى دلالة 0.000، أما قيمة الثابت  $\theta = 1.550$  بـ  $t=15.517$  عند مستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الوصول وتحقيق الرضا لدى المستخدمين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y=\theta+\beta x \longrightarrow Y=1.550+0.338x$$

وحسب هذه المعادلة فإن أي زيادة في تحسين سهولة الوصول بوحدة واحدة سيؤدي بالضرورة إلى زيادة في درجة الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.338 وطبعا هذه العلاقة ايجابية، كما أن هناك رضا عن خدمات مؤسسة ETUS مقدر بـ 1.550 يعود لمؤشرات أخرى غير سهولة الوصول .

### 3. مؤشر المعلومات

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر المعلومات وتحقق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (المعلومات) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية:

#### الجدول رقم 81 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,152	,023	,020	,45818

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار الذي يعرضه الجدول السابق يشير إلى دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، إذ أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر المعلومات في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS، وذلك وفقا لمعامل الارتباط R الذي بلغ 0.152 وهو أقل من المتوسط، أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> فقد بلغت 0.023 بمعنى أن 2.3% من تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS يعود لمؤشر جودة المعلومات المقدمة، أما 97.7% من التأثير في المتغير التابع يعزى لمؤشرات أخرى غير مؤشر المعلومات.

#### الجدول رقم 82 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	1,470	1,470	7,004	,009
البواقي	62,558	,210		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال النتائج التي يعرضها الجدول السابق أن نموذج الانحدار معنوي وذلك بناء على اختبار F الذي بين أن قدرة مؤشر المعلومات في التأثير على رضا المستعملين مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة (F = 7.004) وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية 0.009.

الجدول رقم 83 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	1,974	,100		19,811	,000
المعلومات	,153	,058	,152	2,646	,009

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار  $\beta$  التي تمثل معامل المتغير المستقل (المعلومات) بلغت 0.153 مما يعزز قوة تأثير مؤشر المعلومات في تحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS. وللتعرف على سبب معنوية نموذج الانحدار ندرس معنوية معاملات النموذج الموضحة في الجدول السابق حيث يتضح أن كافة النتائج السابقة دالة إحصائياً وفقاً لمستوى المعنوية المعتمد في البحث. فكانت قيمة t لمعامل الانحدار  $\beta$  ( $t = 2.646$ ) بمستوى معنوية 0.009، والثابت  $\theta = 1.974$  بـ  $t = 19.811$  ومستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر المعلومات وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y = \theta + \beta x \quad \longrightarrow \quad Y = 1.974 + 0.153x$$

وحسب هذه المعادلة فإن أي زيادة في تحسين المعلومات بوحدة واحدة سيؤدي بالضرورة إلى زيادة في تحقيق الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.153 وطبعاً هذه العلاقة ايجابية، كما أن هناك رضا محقق عن خدمات مؤسسة ETUS بمقدار 1.974 حتى ولو كان مؤشر المعلومات غير موجود.

4. مؤشر المدة

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر المدة وتحقق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (المدة) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية:

الجدول رقم 84 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,359	,129	,126	,43271

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول رقم 85 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	8,232	8,232	43,966	,000
البواقي	55,796	,187		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول رقم 86 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	1,514	,110		13,708	,000
المدة	,344	,052	,359	6,631	,000

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار التي تعرضها الجدول السابقة تشير إلى دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، إذ أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر المدة في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة، وذلك وفقا لمعامل الارتباط R الذي بلغ 0.359 وهو أكبر من المتوسط.

أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغت 0.129 بمعنى أن 12.9% من درجة تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS يعود لمؤشر المدة، أما 87.1% من التأثير في المتغير التابع يعزى لمؤشرات أخرى غير المدة. كما أشار اختبار F الذي بلغت قيمته 43.966 أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، وهذا يدل على جودة نموذج الانحدار وملائمته لتمثيل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، مما يعزز من قوة مؤشر المدة في التأثير على تحقق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS. كما أن كافة النتائج السابقة كانت معنوية إحصائياً وفقاً لمستوى المعنوية المعتمد في البحث. فكانت قيمة F بمستوى معنوية 0.000 وقيمة (t = 6.631) لمعامل الانحدار  $\beta$  الذي يمثل معامل المتغير المستقل (مؤشر المدة) الذي بلغ ( $\beta = 0.344$ ) عند مستوى معنوية 0.000، والثابت  $\theta = 1.514$  بـ  $t = 13.708$  عند مستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر المدة وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y = \theta + \beta x \longrightarrow Y = 1.514 + 0.344x$$

وحسب هذه المعادلة فإن أي زيادة في تحسین المدة بوحدة واحدة سيؤدي بالضرورة إلى زيادة في درجة الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.344 وهذه العلاقة ايجابية بالطبع، كما أن هناك رضا محقق عن خدمات النقل الجماعي بمقدار بـ 1.514 حتى ولو كان مؤشر المدة غير متوفر.

##### 5. مؤشر الاهتمام بالمستعمل

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الاهتمام بالمستعمل وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (الاهتمام بالمستعمل) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية:

الجدول رقم 87 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,473	,224	,221	,40838

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار الذي يعرضه الجدول السابق يشير إلى دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وأن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر الاهتمام بالمستعمل في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة، وذلك وفقا لمعامل الارتباط R الذي بلغ 0.473 وهو مرتفع ، أما القابلية التفسيرية لهذا النموذج والمتمثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> فقد بلغت 0.224 والتي تشير إلى مدى مساهمة المتغير المستقل (الاهتمام بالمستعمل) في بناء وتحقيق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS بنسبة 22.4%، ويعزى 77.6% من التأثير في المتغير التابع إلى مؤشرات أخرى غير مؤشر الاهتمام بالمستعمل.

الجدول رقم 88 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	14,330	14,330	85,923	,000
البواقي	49,698	,167		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال النتائج التي يعرضها الجدول السابق أن نموذج الانحدار معنوي وذلك بناء على اختبار F الذي بين أن قدرة مؤشر الاهتمام بالمستعمل في التأثير على رضا المستعملين مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة (F = 85.923) وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية 0.000.

الجدول رقم 89 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	,970	,138		7,041	,000
الاهتمام بالمستعمل	,548	,059	,473	9,269	,000

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل الانحدار  $\beta$  التي تمثل معامل المتغير المستقل (الاهتمام بالمستعمل) بلغت 0.548 مما يعزز قوة تأثير مؤشر الاهتمام بالمستعمل في تحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS. وللتعرف على سبب معنوية نموذج الانحدار ندرس معنوية معاملات النموذج الموضحة في الجدول السابق حيث يتضح أن كافة النتائج السابقة دالة إحصائياً وفقاً لمستوى المعنوية المعتمد في البحث. فكانت قيمة  $t$  لمعامل الانحدار  $\beta$  ( $t = 9.269$ ) بمستوى معنوية 0.000، والثابت  $\theta = 0.970$  بـ  $t = 7.041$  ومستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الاهتمام بالمستعمل وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y = \theta + \beta x \quad \longrightarrow \quad Y = 0.970 + 0.548x$$

وحسب هذه المعادلة فإن أي زيادة في تحسين الاهتمام بالمستعمل بوحدة واحدة سيؤدي بالضرورة إلى زيادة في تحقيق الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.548 وطبعاً هذه العلاقة ايجابية، كما أن هناك رضا محقق عن خدمات النقل الجماعي مقدر بـ 0.970 يعود لعناصر أخرى حتى ولو كان مؤشر الاهتمام بالمستعمل غير موجود.

#### 6. مؤشر الراحة

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الراحة وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (الراحة) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية :



الجدول رقم 90 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,441	,194	,192	,41603

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول رقم 91 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	12,450	12,450	71,935	,000
البواقي	51,578	,173		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول رقم 92 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	1,071	,139		7,731	,000
الراحة	,566	,067	,441	8,481	,000

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار التي تعرضها الجداول السابقة تشير لوجود علاقة دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وأن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر الراحة في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة وذلك وفقا لمعامل الارتباط ( $R=0.441$ ) وهو مرتفع، أما القابلية التفسيرية لهذا النموذج والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت ( $R^2=0.194$ ) والذي يشير إلى مدى مساهمة المتغير المستقل (الراحة) في بناء وتحقيق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS بنسبة 19.4%، ويعزى 80.6% من التأثير في المتغير التابع إلى مؤشرات أخرى غير الراحة. كما أشار اختبار F الذي بلغت قيمته 71.935 عند مستوى دلالة 0.000 إلى أن نموذج الانحدار معنوي، مما يدل على أن قدرة مؤشر الراحة في التأثير على رضا المستعملين مقبولة إحصائياً. بينما بلغت قيمة معامل الانحدار ( $\beta=0.566$ ) والتي تمثل قيمة معامل المتغير المستقل (الراحة)، الأمر الذي يعزز قوة تأثير مؤشر الراحة في تحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS.

وللتعرف على سبب معنوية نموذج الانحدار ندرس معنوية معاملات النموذج حيث يتضح أن كافة النتائج السابقة كانت عند مستوى معنوية أقل من مستوى المعنوية المعتمد في البحث ( $\text{Sig} < 0.05$ ). فكانت قيمة  $t$  لمعامل الانحدار  $\beta$  ( $t = 8.481$ ) عند مستوى دلالة 0.000، أما قيمة الثابت  $\theta = 1.071$  بـ  $t = 7.731$  عند مستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين الراحة وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y = \theta + \beta x \longrightarrow Y = 1.071 + 0.566x$$

حسب هذه المعادلة فإن أي زيادة في تحسين الراحة بوحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة في درجة الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.566 وطبعاً هذه العلاقة ايجابية، كما أن هناك رضا محقق عن خدمات النقل الجماعي مقدر بـ 1.071 يعود لعناصر أخرى حتى ولو كان مؤشر الراحة غير موجود.

#### 7. مؤشر الأمن والأمان

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الأمن والأمان وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (الأمن والأمان) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية:

#### الجدول رقم 93 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد $R^2$	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,482	,232	,230	,40614

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار الذي يعرضه الجدول السابق يشير إلى دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، إذ أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر الأمن والأمان في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS، وذلك وفقاً لمعامل الارتباط R الذي بلغ 0.482 وهو مرتفع، أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغت 0.232 بمعنى أن 23.2% من تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS يعود لمؤشر جودة الأمن والأمان المتوفرة، أما 76.8% من التأثير في المتغير التابع يعزى لمؤشرات أخرى غير مؤشر الأمن والأمان.

الجدول رقم 94 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	14,874	14,874	90,173	,000
البواقي	49,154	,165		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال النتائج التي يعرضها الجدول السابق أن نموذج الانحدار معنوي وذلك بناءً على اختبار F الذي بين أن قدرة مؤشر الأمن والأمان في التأثير على رضا المستعملين مقبولة إحصائياً حيث بلغت قيمة (F = 90,173) وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية 0.000.

الجدول رقم 95 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	1,042	,127		8,198	,000
الأمن والأمان	,526	,055	,482	9,496	,000

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال النتائج أن قيمة معامل الانحدار  $\beta$  التي تمثل معامل المتغير المستقل (الأمن والأمان) بلغت 0.526 مما يعزز قوة تأثير مؤشر الأمن والأمان في تحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS. وللتعرف على سبب معنوية نموذج الانحدار ندرس معنوية معاملات النموذج حيث يتضح أن النتائج السابقة دالة إحصائياً وفقاً لمستوى المعنوية المعتمد في البحث. فكانت قيمة t لمعامل الانحدار  $\beta$  (t = 9.496) بمستوى معنوية 0.000، والثابت  $\theta = 1.042$  بـ  $t = 8.198$  ومستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الأمن والأمان وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y=\theta+\beta x \longrightarrow Y=1.042+0.526x$$

حسب المعادلة فان أي زيادة في تحسين الأمن والأمان بوحدة واحدة سيؤدي بالضرورة إلى زيادة في تحقيق الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.526 وطبعاً هذه العلاقة ايجابية، كما أن هناك رضا محقق عن خدمات مؤسسة ETUS بمقدار 1.042 حتى ولو كان مؤشر الأمن والأمان غير متوفر.

### 8. مؤشر الأثر البيئي

تنص الفرضية على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الأثر البيئي وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد كانت أهم نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (الأثر البيئي) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) متضمنة في الجداول التالية:

### الجدول رقم 96 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,336	,113	,110	,43665

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

### الجدول رقم 97 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	7,211	7,211	37,823	,000
البواقي	56,817	,191		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

الجدول رقم 98 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	1,594	,106		15,015	,000
الأثر البيئي	,290	,047	,336	6,150	,000

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

إن نتائج الاختبار التي تعرضها الجدول السابقة تشير إلى دعم واضح لقبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية، إذ أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لمؤشر الأثر البيئي في تحقيق وبناء الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة، وذلك وفقا لمعامل الارتباط R الذي بلغ 0.336 وهو أكبر من المتوسط، أما القابلية التفسيرية للنموذج والمتمثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> فقد بلغت 0.113 بمعنى أن 11.3% من درجة تحقق رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS يعود لمؤشر الأثر البيئي، أما 88.7% من التأثير في المتغير التابع يعزى لمؤشرات أخرى غير الأثر البيئي. كما أشار اختبار F الذي بلغت قيمته 37.823 أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، وهذا يدل على جودة نموذج الانحدار وملائمته لتمثيل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، مما يعزز من قوة مؤشر الأثر البيئي في التأثير على تحقق الرضا لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS. كما أن كافة النتائج السابقة كانت معنوية إحصائيا وفقا لمستوى المعنوية المعتمد في البحث. فكانت قيمة F بمستوى معنوية 0.000 وقيمة (t = 6.150) لمعامل الانحدار β الذي يمثل معامل المتغير المستقل (مؤشر الأثر البيئي) الذي بلغ (β = 0.290) عند مستوى معنوية 0.000، والثابت θ = 1.594 بـ t = 15.015 عند مستوى معنوية 0.000.

وبهذه النتائج نقبل الفرضية التي تنص على أن : هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الأثر البيئي وتحقيق الرضا لدى المستعملين تجاه خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$Y = \theta + \beta x \longrightarrow Y = 1.594 + 0.290x$$

وحسب هذه المعادلة فإن أي زيادة في تحسين الأثر البيئي بوحدة واحدة سيؤدي بالضرورة إلى زيادة في درجة الرضا عن خدمات مؤسسة ETUS بقيمة 0.290 وهذه العلاقة ايجابية بالطبع، كما أن هناك رضا محقق عن خدمات النقل الجماعي بمقدار بـ 1.594 حتى ولو كان مؤشر الأثر البيئي غير موجود.

بناءً على تحليل نتائج الانحدار البسيط الذي تم اعتماده لتقييم الفرضية الرئيسية للبحث والتي تمت تجزئتها وفقاً لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي الثمانية، بهدف معرفة درجة تأثير كل من عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي كمتغيرات مستقلة منعزلة على بناء وتحقيق رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUS كمتغير تابع، فإن هذه النتائج تقودنا إلى قبول هذه الفرضية الرئيسية وهذا في كامل مؤشراتنا حيث اتضح أن : مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي منعزلة لها فعلاً تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية في تحقيق رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة عند مستوى معنوية أقل من مستوى المعنوية المعتمد في هذه الدراسة.

ثانياً : تأثير مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي مجتمعة على بناء الرضا لدى المستعملين

يتضمن هذا المدخل اختبار الفرضية الرئيسية للبحث من حيث إدخال المتغيرات المستقلة لجودة خدمة النقل الجماعي في نموذج واحد، وتبيان كيفية تأثير هذه العوامل مجتمعة على بناء الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

ومن أجل بلوغ الهدف سيتم استعمال تحليل الانحدار الخطي المتعدد ضمن هذه العينة، وذلك لمعرفة التغير الحاصل في مستويات الرضا لدى المستعملين التي تعبر عن المتغير التابع. هذا الأخير يتأثر بالعديد من المتغيرات المستقلة والتي تمثل في هذه الحالة مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي (عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي).

كما سبق يمكن تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة على شكل معادلة خطية كما يلي :

المتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) =  $\theta$  (الثابت) +  $\beta x_1$  (عرض الخدمة) +  $\beta x_2$  (سهولة الوصول) +  $\beta x_3$  (المعلومات) +  $\beta x_4$  (المدة) +  $\beta x_5$  (الاهتمام بالمستعمل) +  $\beta x_6$  (الراحة) +  $\beta x_7$  (الأمن والأمان) +  $\beta x_8$  (الأثر البيئي).

ويمكن اختبار كيفية تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع وذلك من خلال تحليل نتائج الانحدار الخطي المتعدد، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرات التي تدل على نوع العلاقة فيما بينها، ثم حساب قيمة معامل التفسير  $R^2$  الإجمالية التي تدل على قدرة المتغيرات المستقلة في التأثير على درجة رضا المستعملين، ومن ثم اختبار قيمة F التي تبين أن قدرة المتغيرات المستقلة في التأثير على رضا المستعملين مقبولة إحصائياً، إضافة لحساب قيمة  $\theta$  ومعاملات الانحدار التي تبين شكل معادلة الانحدار المتعدد. حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم 99 : اختبارات الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة

حجم العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
300	,46275	2,2278	رضا مستعطي خدمات مؤسسة ETUS
300	,34583	2,2357	مؤشر عرض الخدمة
300	,51506	2,0967	مؤشر سهولة الوصول
300	,45783	1,6595	مؤشر المعلومات
300	,48216	2,0733	مؤشر المدة
300	,39941	2,2950	مؤشر الاهتمام بالمستعمل
300	,36084	2,0458	مؤشر الراحة
300	,42389	2,2540	مؤشر الأمن والأمان
300	,53616	2,1892	مؤشر الأثر البيئي

المصدر : إعداد الطالبة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال جدول اختبارات الإحصاء الوصفي للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة أن قيمة متوسط المتغير التابع بلغت 2,2278 بانحراف معياري قدره 0,46275. وهذا يدل على أن مدى تحقق الرضا بسبب جودة خدمات النقل الجماعي في مستوياته المتوسطة. كما يلاحظ فيما يتعلق بالمتغير المستقل الأول الذي يتضمن عرض الخدمة أن قيمة المتوسط الحسابي بلغت 2,2357 بانحراف معياري قدره 0,34583 يندرج ضمن المستوى المتوسط. وهذا معناه أن جودة خدمة النقل الجماعي ذات تأثير بسيط على رضا المستعملين، والسبب في ذلك يرجع للعديد من الجوانب الخاصة بمؤشر عرض الخدمة والتي من بينها ملائمة تسعيرة حافلات مؤسسة ETUS لأفراد العينة مقارنة بتسعيرة الحواص، حداثة الحافلات، ملائمة المسافة التي تفصل المستعمل عن المواقف، الطاقة الاستيعابية الجيدة للحافلات.

في حين تبقى الملائمة محدودة وخاصة فيما يتعلق بقلّة عدد الحافلات مما يجعل فترات الانتظار في المواقع تطول، وكذا عدم تغطية حافلات المؤسسة لجميع خطوط النقل بولاية عنابة مما يجعل المستعملين يضطرون للتنقل عبر وسائل النقل الأخرى كحافلات الخواص التي تنعدم بها أدنى شروط جودة خدمة النقل الجماعي، أو التنقل عبر سيارات الأجرة التي تعتبر تسعيرتها مرتفعة وغير ملائمة لذوي الدخل المنخفضة. والملاحظة هي نفسها على العموم فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة الأخرى.

الجدول رقم 100 : معاملات الارتباط بين جميع المتغيرات المستقلة

		الرضا	عرض الخدمة	سهولة الوصول	المعلومات	المدة	الاهتمام بالمستعمل	الراحة	الأمن والأمان	الأثر البيئي
ارتباط بيرسون	الرضا	1,000	,223	,376	,152	,359	,473	,441	,482	,336
	عرض الخدمة	,223	1,000	,203	,156	,325	,251	,298	,230	,199
	سهولة الوصول	,376	,203	1,000	,168	,374	,251	,343	,369	,211
	المعلومات	,152	,156	,168	1,000	,185	,086	,173	,080	,184
	المدة	,359	,325	,374	,185	1,000	,238	,297	,219	,213
	الاهتمام بالمستعمل	,473	,251	,251	,086	,238	1,000	,421	,427	,337
	الراحة	,441	,298	,343	,173	,297	,421	1,000	,397	,361
	الأمن والأمان	,482	,230	,369	,080	,219	,427	,397	1,000	,344
	الأثر البيئي	,336	,199	,211	,184	,213	,337	,361	,344	1,000
Sig.	الرضا	.	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000
	عرض الخدمة	,000	.	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	سهولة الوصول	,000	,000	.	,002	,000	,000	,000	,000	,000
	المعلومات	,004	,003	,002	.	,001	,068	,001	,083	,001
	المدة	,000	,000	,000	,001	.	,000	,000	,000	,000
	الاهتمام بالمستعمل	,000	,000	,000	,068	,000	.	,000	,000	,000
	الراحة	,000	,000	,000	,001	,000	,000	.	,000	,000
	الأمن والأمان	,000	,000	,000	,083	,000	,000	,000	.	,000
	الأثر البيئي	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	.
حجم العينة	الرضا	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	عرض الخدمة	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	سهولة الوصول	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	المعلومات	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	المدة	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	الاهتمام بالمستعمل	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	الراحة	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	الأمن والأمان	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	الأثر البيئي	300	300	300	300	300	300	300	300	300

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي



يظهر الجدول السابق معاملات الارتباط بين جميع المتغيرات المستقلة (مؤشر عرض الخدمة، مؤشر سهولة الوصول، مؤشر المعلومات، مؤشر المدة، مؤشر الاهتمام بالمستعمل، مؤشر الراحة، مؤشر الأمن والأمان، مؤشر الأثر البيئي) والمتغير التابع (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS). ومن خلال هذه المصفوفة يمكن تحديد أي المتغيرات لها الأثر الأكبر في المتغير التابع، وهذا طبعا بأخذ قيمة Sig (الدلالة المعنوية) بعين الاعتبار فلا بد أن تكون هذه القيمة أقل من 0.05 لكي تقبل نتائج الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. فنجد أن المتغير المستقل "الأمن والأمان" يحظى بالمرتبة الأولى من حيث التأثير على نسبة رضا المستعملين بقوة ارتباط 0.482، يليه المتغير المستقل الثاني "الاهتمام بالمستعمل" بقوة ارتباط 0.473، وبعدها المتغير المستقل الثالث "الراحة" بقوة ارتباط 0.441، ومن ثم المتغير المستقل الرابع "سهولة الوصول" بقوة ارتباط 0.376، يليها المتغير المستقل الخامس "المدة" بقوة ارتباط 0.359، يتبعها المتغير المستقل السادس "الأثر البيئي" بقوة ارتباط 0.336، وبعدها المتغير المستقل السابع "عرض الخدمة" بقوة ارتباط 0.223، بينما يحظى المتغير المستقل الثامن والأخير "المعلومات" بأضعف ارتباط حيث قدرت نسبته 0.152. والملاحظ هنا أن كل معاملات ارتباط المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية Sig أقل من 0.05. كما تفيدنا هذه المصفوفة أيضا في معرفة قيمة الارتباط بين المتغيرات المستقلة فيما بينها.

الجدول رقم 101 : ملخص نموذج الانحدار

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل التحديد المصحح R	الخطأ المعياري للتقدير
1	,635	,404	,387	,36225

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يظهر الجدول السابق ملخص نموذج الانحدار الذي تظهر فيه قيمة الارتباط المتغير التابع R (رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS) مع المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار. كما يظهر الجدول أيضا قيمة R<sup>2</sup> و R المصححة اللتان تدلان على مقدرة المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلات الانحدار في التأثير على قيمة المتغير التابع. وبقراءتنا لمعطيات هذا الجدول نجد أن المتغيرات المستقلة مجتمعة قادرة على التأثير على المتغير التابع بنسبة 40%، أما 60% المتبقية من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع فتعزى لمتغيرات أخرى غير مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي التي دخلت نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول رقم 102 : تحليل تباين الانحدار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F	مستوى المعنوية
الانحدار	25,842	3,230	24,616	,000
البواقي	38,186	,131		
المجموع	64,028			

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال النتائج التي يعرضها الجدول السابق أن نموذج الانحدار معنوي وذلك بناء على القيمة الإحصائية F التي تبين قدرة المتغيرات المستقلة في التأثير على رضا المستعملين، والتي تستخدم لاختبار دلالة قيمة التغير في  $R^2$  الخاصة بكل متغير من المتغيرات المستقلة التي دخلت معادلة الانحدار. حيث بلغت قيمة F هنا 24.616 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية Sig أقل من 0.05.

الجدول رقم 103 : نتائج اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار

النموذج	B	الخطأ المعياري	Beta	t	مستوى المعنوية
الثابت	,047	,183		,254	,001
عرض الخدمة	,030	,067	,023	,455	,649
سهولة الوصول	,099	,047	,110	2,095	,037
المعلومات	,032	,048	,032	,670	,503
المدة	,150	,050	,156	3,027	,003
الاهتمام بالمستعمل	,264	,062	,228	4,253	,000
الراحة	,187	,071	,146	2,648	,009
الأمن والأمان	,252	,059	,231	4,242	,000
الأثر البيئي	,059	,044	,069	1,344	,180

المصدر : إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يبرز الجدول أعلاه نتيجة تحليل الانحدار الذي يحوي على معاملات المتغيرات التي دخلت المعادلة في العمود الثاني، الخطأ المعياري لكل معامل في العمود الثالث، معاملات المتغيرات المستقلة التي دخلت المعادلة بعد أن يتم تحويلها إلى علامات معيارية والموجودة في العمود Beta. ومن خلال هذه القيم يمكن معرفة أي المتغيرات المستقلة لها تأثير أكبر على المتغير التابع من خلال قيمة B المقابلة لكل متغير، وفي العمودين الأخيرين تظهر القيمة الإحصائية t ومستوى الدلالة sig الخاصتين باختبار دلالة قيمة B.

حيث يتضح من خلال متابعة قيمة درجة التأثير أو معامل الانحدار ( $\beta$ ) ودلالة اختبار (t) أن كل من المؤشرات مؤشر سهولة الوصول، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة والأمن والأمان لها تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع، حيث بلغ أقصاها لمؤشر الاهتمام بالمستعمل بقيمة 0,264 وهذا يعني أن الزيادة في مؤشر الاهتمام بالمستعمل في جودة خدمة النقل الجماعي تؤدي إلى زيادة في رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS بما نسبته 26.4%، ومن ثم يأتي تأثير بعد الأمن والأمان حيث بلغت قيمة  $\beta$  لهذا المؤشر (0,252)، ويأتي في المرتبة الثالثة مؤشر الراحة بقيمة ( $\beta=0,187$ )، ويتبعه مؤشر المدة بقيمة ( $\beta=0,150$ )، ويعد مؤشر سهولة الوصول أقل هذه المؤشرات تأثيرا حيث بلغت قيمة  $\beta$  (0,099).

كما دلت النتائج أيضا على أن كل من مؤشر الأثر البيئي، المعلومات وعرض الخدمة فهي غير دالة إحصائيا، وبالتالي فإن هذه المؤشرات الثلاثة ليس لها تأثير ذو دلالة إحصائية في التنبؤ بالمتغير التابع، حيث بلغت قيمة معاملات  $\beta$  لهذه المؤشرات (0,059، 0,032، 0,030). أما فيما يخص قيمة الثابت فهي ذات دلالة إحصائية وقد بلغت 0.047.

مما سبق يمكن كتابة معادلة الانحدار المتعدد المتعلقة بمدى مساهمة جودة خدمة النقل الجماعي في تحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة وفقا لما يلي :

$$Y = 0.047 + 0.099X_2 + 0.150X_4 + 0.264X_5 + 0.187X_6 + 0.252X_7$$

حيث أن :

**Y**: تعني مساهمة جودة خدمة النقل الجماعي في تحقيق رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUS؛

**X<sub>2</sub>**: تدل على مؤشر سهولة الوصول؛

**X<sub>4</sub>**: تدل على مؤشر المدة؛

**X<sub>5</sub>**: تدل على مؤشر الاهتمام بالمستعمل؛

**X<sub>6</sub>**: تدل على مؤشر الراحة؛

**X<sub>7</sub>**: تدل على مؤشر الأمن والأمان.

بناء على تحليل نتائج الانحدار المتعدد الذي تم اعتماده لتقييم الفرضية الرئيسية للبحث عن طريق إدخال المتغيرات المستقلة لجودة خدمة النقل الجماعي في نموذج واحد، وتبيان كيفية تأثيرها كمتغيرات مجتمعة على بناء وتحقيق رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUS كمتغير تابع.

فان هذه النتائج تقودنا إلى قبول هذه الفرضية الرئيسية في شطرها المتعلق بكل من مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المتمثلة في : سهولة الوصول، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة والأمن والأمان، حيث اتضح أن هذه المؤشرات مجتمعة لها فعلا تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع (رضا المستعملين).

كما تقودنا نتائج البحث أيضا إلى رفض هذه الفرضية الرئيسية في شطرها المتعلق بكل من مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المتمثلة في : عرض الخدمة، المعلومات والأثر البيئي، حيث اتضح أن هذه المؤشرات مجتمعة لها تأثير ايجابي ولكنه غير دال إحصائيا، وبالتالي فان هذه المتغيرات الثلاثة لا يمكنها التنبؤ بالمتغير التابع (رضا المستعملين).

## خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى تحليل ومناقشة نتائج البحث الميداني المتعلقة بعينة البحث، والتي كان الهدف منها دراسة العلاقة ما بين جودة خدمة النقل الجماعي في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة وتحقيق رضا المتنقلين عبر حافلات هذه المؤسسة، حيث حاولنا التعرف على طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة، هذا بالإضافة إلى التركيز نوعاً ما على واقع جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة فعلياً من طرف مؤسسة ETUS من وجهة نظر المستعملين، كما تم التطرق أيضاً إلى تقييم درجة رضا هؤلاء المستعملين عن خدمات النقل الجماعي التي تقدمها المؤسسة.

حيث تم التوصل إلى نتائج هامة في مجال النقل الحضري أبرزها أن طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة هي تنقلات غير مرنة متعلقة بمواعيد مضبوطة كالعمل والدراسة، هذا بالإضافة إلى أن جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة فعلياً من طرف مؤسسة ETUS مقبولة، ولكنها لا ترقى إلى مستوى توقعات المستعملين في كل مؤشرات المتضمنة: عرض الخدمة، سهولة الوصول، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي، أما فيما يخص المعلومات التي يجب أن تتوفر في المحطات والمواقف فإنها تقريبا منعدمة باستثناء بعض المعلومات التي يتم تبادلها بطريقة شفوية بين المستعملين والمسئول عن الرصيف. في حين أن تقييم رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS فهو مقبول إذا ما تم مقارنته برضاهم عن الخدمات التي تقدمها حافلات الخواص ولكنه غير كاف، كما أنه تم التوصل ضمن نتائج البحث أيضاً إلى أن الخصائص الشخصية للمستعملين لا تؤثر على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS وهذا في كامل المؤشرات الشخصية ماعدا مؤشر الحالة الاجتماعية الذي تبين أنه يؤثر في أحكام المستعملين تجاه رضاهم عن خدمات المؤسسة.

خاتمة

أصبحت الحياة الحضرية اليوم تشهد حركة نشطة بمختلف أنواع التنقلات ووسائل النقل (سيارة شخصية، نقل جماعي،... الخ) ليجد المتنقل نفسه أمام اختيار نمط النقل الذي يوفر له الوقت، التكلفة، الراحة.... من هذا المنطلق كان لا بد من تنظيم هذه التنقلات وذلك من خلال اتخاذ إجراءات لتسهيل سير حركة المرور كالحمد من استعمال السيارة الشخصية وإعطاء الأولوية للنقل الجماعي بالحافلات الذي يعد أحد الأسس المهمة لخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في عالمنا اليوم، إذ أن النقل الجماعي يعالج العديد من القضايا المرورية والبيئية والسكانية التي برزت بروزا واضحا في الفترة الأخيرة، وذلك نتيجة التطور والنمو السريع للمدن. إلى جانب ذلك فهو يوفر سبل التنقل الآمن والاقتصادي للأفراد.

لاقت وسائل النقل الجماعي اهتماما مكثفا من قبل الحكومات والمؤسسات والمسؤولين القائمين على تقديمها باعتبارها دليلا مهما على مستوى التطور في أي مجتمع نتيجة ارتباطها بحياة الأفراد بمختلف جوانبها، بالإضافة إلى أن النقل الجماعي يعتبر الوسيلة الأكثر انتشارا واستخداما في كل دول العالم ولا يمكن الاستغناء عنها في حياة الفرد. وعليه فان تحسين جودة خدمات النقل الجماعي يعتبر مطلبا استراتيجيا لتعزيز القدرة التنافسية لمؤسسات النقل، وأساسا لتحقيق رضا المستعملين.

قد عرف قطاع النقل في الجزائر تغيرات عدة منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، اقتضت تقريبا على العرض الكمي للخدمات فبقي مستعملو النقل الجماعي يتلقون خدمات ذات جودة رديئة. يبرز ذلك في أغلب كبريات المدن الجزائرية ومنها مدينة عنابة التي يعاني سكانها من تردي ظروف التنقل. ونظرا لما آل إليه الوضع في هذا القطاع قررت السلطات الوطنية وفي مقدمتها وزارة النقل إعادة صياغة خريطة النقل وإعادة سيادة الدولة على هذا القطاع الذي يعتبر شريان الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ذلك من خلال إعادة بعث مؤسسات النقل العمومي الحضري وشبه الحضري عبر كامل التراب الوطني من أجل رفع جودة خدمة النقل الجماعي، وكذا تجديد حظيرة حافلات النقل الحضري بما يتلاءم مع متطلبات الحياة العصرية لتوفير التنقل عبر كامل شروط الوقتية والراحة والرفاهية التي يرغب فيها المستعمل.

ووفقا لذلك أجري هذا البحث للتعرف على طبيعة التنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة بأكثر دقة، وإبراز واقع جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS، وكذا تحديد أثرها على رضا المستعملين.

توصل البحث من خلال نتائج التحليل الإحصائي إلى التحقق من وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المتمثلة في عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي على تحقق الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

وقد أثار البحث جملة من التساؤلات وقدم كذلك فرضيات تعلقت بطبيعة علاقة التأثير المستهدفة، ومنه تم التوصل إلى عدة نتائج ساهمت في الإجابة على هذه التساؤلات، وتحليل الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية وبالتالي رفضها أو قبولها في ضوء نتائج التحليل الإحصائي. وسيتم فيما يلي عرض أهم النتائج المتوصل إليها :

### 1. نتائج تحليل خصائص أفراد عينة البحث

- فيما يخص توزيع الأفراد حسب متغير الجنس تبين أن هناك تقارب ما بين نسبة الذكور والإناث، وهذا يدل أن كلاهما يستعمل النقل الحضري، ويفسر تواجد الإناث في الحافلة إلى أن المرأة أصبحت تخرج للعمل والدراسة والتسوق والترفيه وتقوم بمعظم الأعمال التي كان يقوم بها الرجل كدفع الفواتير وإيصال الأولاد للمدرسة وغيرها من المسؤوليات التي أصبحت تتقاسمها مع الرجل؛
- من خلال تحليل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن تبين أن الفئة الأكثر تنقلا هي ما بين (18-36 سنة)، ويرجع تركز الأفراد في هذه الفئة العمرية لكونها الفئة النشطة في المجتمع التي تتميز بقدرتها على العمل والدراسة، مما يتطلب منها التنقل المستمر والحركة الدائمة لقضاء احتياجاتها اليومية، فهذه الفئة هي التي تنسب إليها الكثير من المسؤوليات في مختلف ميادين الحياة (المسؤوليات العائلية، الوظيفية، الاجتماعية، التعليمية، ... الخ)؛
- السبب في تركز توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي في فئة المتعلمين مرده إلى أن الفئات المتعلمة من المجتمع هي الفئات النشطة التي تقع عليها مسؤوليات كثيرة، الأمر الذي يحتم عليها التنقل بصفة دائمة ومستمرة، مما يرفع من نسبة قبولهم للاستثمارات ويزيد من كفاءتهم في فهم موضوع الدراسة والتعامل مع الأسئلة بشكل يجعلهم يقدمون أجوبة ذات مصداقية؛



- اتضح من خلال توزيع أفراد العينة حسب **متغير الوظيفة** أن الفئة الأكثر استعمالاً لخدمة النقل هي فئة الطلبة، لأنها تمثل أكثر الفئات نشاطاً في المجتمع وأحوجها للتنقلات الحضرية اليومية (منزل/دراسة). إضافة إلى طول المسافة التي تفصل الجامعات ومراكز التكوين عن مقرات السكن، كما أن أغليبيتهم لا يملكون سيارات شخصية لذلك كانت الحافلة هي الوسيلة المناسبة لكونها متوفرة في كل الأوقات وتسعيرتها معقولة؛
- تبين من خلال توزيع أفراد عينة الدراسة حسب **متغير الدخل** أن الفئة الأكثر استعمالاً لخدمة النقل تتمركز في ذوي الدخل المنخفضة، ويفسر ذلك بأن معظمهم طلبة وعمال من الطبقة الكادحة التي تتميز بالنشاط وكثرة التنقل عبر الحافلة، وذلك بالنظر إلى محدودية دخلهم وموافقة تسعيرتها لوضعيتهم المالية؛
- يفسر تمركز توزيع أفراد العينة حسب **متغير الحالة الاجتماعية** في فئة العزاب لكونها الفئة الأكثر تنقلاً في الحافلة الحضرية التي تتميز بتسعيرة ملائمة، إضافة إلى كونها الفئة الأكثر حرية والأقل مسؤولية. إذ أن المتزوجون ذوي الدخل المتوسطة والمرتفعة يتجنبون التنقل مع عائلاتهم لقلّة الأمن والاحترام داخل الحافلات، كما أنه بإمكانهم التنقل باستخدام وسائل نقل أخرى كالسيارة الشخصية أو سيارة الأجرة؛
- أما تمركز توزيع الأفراد حسب **متغير مكان الإقامة** في فئة الساكنين بالضواحي والذين يعتبر النقل أمراً ضرورياً في حياتهم اليومية فلا يفسر إلا بكون الحافلة الوسيلة الأكثر ملائمة لربط المناطق الشبه حضرية بوسط المدينة من حيث تسعيرتها الاقتصادية، لأن أغلبية الأفراد من ذوي الدخل المنخفضة فهم لا يملكون سيارات شخصية، وأغلب تنقلاتهم يكون مقصدها وسط المدينة الذي يعتبر مركز جذب لاحتوائه على المراكز الإدارية والتجارية والخدمية التي توفر رغباتهم ومتطلباتهم.

## 2. نتائج تحليل طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة

- إن تمركز آراء أفراد العينة حول استعمال الحافلات كوسيلة لتنقلاتهم اليومية يرجع إلى أن الاستجابات تم في محطات ومواقف النقل الحضري المخصصة لحافلات مؤسسة ETUS، إضافة إلى أن الحافلة تعتبر الوسيلة المناسبة لأغلبية الفئات بالنظر لتسعيرتها المقبولة اجتماعياً، خاصة أن أهم هذه التنقلات غرضها العمل والدراسة ومستعملوها ملتزمون بالوقت وهم لا يمتلكون سيارات شخصية كما أن إمكانياتهم المادية لا تسمح لهم باستخدام بديل نقل آخر؛

- أما تركز أوقات تنقل أفراد العينة في الفترة الصباحية والمسائية فلا يمكن تفسيره إلا بكونها تنقلات غير مرنة، بمعنى أن معظم هؤلاء الأفراد من فئة الطلبة والموظفين الذين لديهم ارتباطات بمواعيد لا يمكن تأجيلها كالدراسة والعمل، إضافة إلى أن كل من المتقاعدين وربات البيوت يفضلون التنقل في الصباح من أجل زيارة الطبيب والتسوق وقضاء الحوائج. وهذا ما يبرز أن فترات الذروة تكون في هاتين الفترتين وبصفة أقل حدة في منتصف النهار؛
- أما فيما يخص تركز أغراض التنقل في الدراسة والعمل فيفسر بكونهما الغرضان الأكثر أهمية بالنسبة لأفراد العينة الذين تعود غالبيتهم لفئتي الطلبة والموظفين. أما التنقلات لغرض التسوق والترفيه فهي قليلة لأنها تتم في معظم الأحيان بواسطة السيارات الشخصية أو النقل الغير رسمي وذلك لأن الأفراد يضطرون لحمل أغراض كثيرة يكون نقلها في الحافلة محرجا وصعبا؛
- أما بالنسبة لتفضيل أغلبية الأفراد استعمال حافلات ETUS فيعود إلى الإيجابيات التي تتميز بها حيث أن محطاتها متوفرة في الوسط الحضري، معاملة مقدمي الخدمة مع المتنقلين حسنة، توفر الاحترام وعدم وجود موسيقى كما في حافلات الخواص، سريعة وتسعيرتها مقبولة وملائمة، إضافة إلى وعي الأفراد بكون أن الحافلة هي السبيل الأفضل للتقليل من الازدحام والتلوث وريح الوقت.
- أما بخصوص تركز أفراد العينة حول مؤشر تقييم الأفراد لحافلات ETUS مقارنة بالخواص في كونها الأحسن فيفسر بكون مقدمي الخدمة في هذه الحافلات يتميزون بحسن المعاملة والاحترام مع المستعملين، عدم وجود موسيقى، السرعة، انخفاض التسعيرة وعدم المكوث طويلا في المواقف؛
- أما فيما يخص تركز الأفراد في استعمال حافلات ETUS طيلة أيام الأسبوع فيفسر بكون هذه التنقلات إجبارية يغلب عليها طابع الروتين غرضها العمل والدراسة، بالإضافة إلى قدرة هذه الفئة دفع تسعيرة النقل كون دخلهم لا يسمح لهم باقتناء سيارة شخصية أو استعمال بدائل النقل الأخرى كسيارة الأجرة أو النقل الغير رسمي الأكثر رفاهية وسرعة وتسعيرة؛
- أما بالنسبة للنتائج التي حصلنا عليها بخصوص سبب استعمال حافلات ETUS كوسيلة للتنقلات اليومية فتشير إلى تركز آراء أفراد العينة في سرعتها وذلك لكون أن أغليبتهم من فئتي الطلبة والموظفين الملتزمون بالوقت فمدة التنقل في هذه الحافلات ملائمة أي أنها تسرع في الطريق ولا تتوقف كثيرا في المواقف من أجل تعبئة المستعملين فهي ملتزمة بمدة التوقف.

### 3. نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

سيتم عرض نتائج تقييم المستعملين لجودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS وتقييم درجة رضا المستعملين عن هذه الخدمات، وذلك على النحو التالي :

#### أ. تحديد جودة خدمة النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS

تبين أن المستعملون يقيمون جودة خدمة النقل الجماعي تقييماً متوسطاً يقترب إلى حد ما من التقييم المنخفض حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2.094. مما يدل على أن مجمل مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف ETUS تلي رغبات المستعملين في أغلب الأحيان؛

#### ب. تحديد درجة رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS

تبين أن درجة رضا المستعملون عن خدمات النقل الجماعي كانت في مجملها متوسطة تقترب إلى حد ما من التقييم المرتفع بمتوسط حسابي قدره 2.227. مما يدل على أن أبعاد رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS تتماشى في مجملها مع رغباتهم وتطلعاتهم في معظم الأحيان.

### 4. نتائج تقييم فرضيات البحث

استناداً على الجانب النظري والميداني وما توصل إليه البحث من نتائج فيما يخص تحليل خصائص عينة البحث، تحليل طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة، التحليل الوصفي لمتغيرات البحث، سيتم تقييم فرضيات البحث على النحو التالي :

#### الفرضية الأولى : تنص بأن طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة غير مرنة.

أثبتت نتائج البحث قبول هذه الفرضية وذلك نظراً لطبيعة التنقلات اليومية للمستعملين في الوسط الحضري لمدينة عنابة التي تتميز بأنها غير مرنة وهذا في كامل مؤشرات المتضمنة مؤشر أغرض التنقل وأكثر أوقات التنقل، حيث تبين أن مختلف التنقلات غير مرنة ومرتبطة بمواعيد محددة لا تتحمل التأخير والتأجيل، كما أنها تتم في الفترتين الصباحية والمسائية وتكون أغلبيتها إما لغرض الدراسة أو العمل.

الفرضية الثانية : تنص على أن جودة خدمات النقل الجماعي في المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة مرتفعة.

من أجل اختبار هذه الفرضية تمت تجزئتها إلى ثمانية فرضيات فرعية، حيث تم التوصل من خلال البحث الميداني إلى أن تقييم آراء المستعملين لجودة خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS من خلال كل من مؤشر عرض الخدمة، الاهتمام بالمستعمل، الأمن والأمان كان متوسط في مجمله ويقترب إلى حد ما من التقييم المرتفع. في حين أن تقييمهم لكل من مؤشرات : سهولة الوصول، المدة والراحة فقد كان متوسط في مجمله متوسط يقترب إلى حد ما من التقييم المنخفض. أما عن تقييم آراء المستعملين لمؤشر المعلومات فقد كان ضعيف.

تقودنا نتائج البحث إلى قبول هذه الفرضية الثانية في جوانب ورفضها في أخرى، ف فيما يخص مؤشرات : عرض الخدمة، سهولة الوصول، المدة، الاهتمام ، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي فإنها تساهم بطريقة إيجابية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي مرتفعة. أما مؤشر المعلومات فيساهم بطريقة سلبية في تحقيق جودة خدمة نقل جماعي جيدة للمستعملين.

حيث تبين أن السبب في كون تقييم جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS متوسط جاء نتيجة لمقارنة المستعمل للخدمة المتوقعة مع الخدمة المدركة فعليا. حيث أن معنى التوقعات في مفهوم جودة الخدمة يختلف عن معناه في مفهوم الرضا، فعند قياس جودة الخدمة فان مستوى المقارنة يكون على أساس ما الذي ينبغي على المستعمل توقعه، بمعنى أن التوقعات هنا عبارة عن مجموع الرغبات أو الأمنيات التي تتولد لدى المستعمل ويأمل توافرها في خدمة النقل التي سيحصل عليها. مما يجعل توقعاتهم عن خدمات ETUS مرتفعة وذلك استنادا إلى أفضل ما ستقدمه المؤسسة العمومية التي تجسد إرادة الدولة في العودة لسوق النقل كمتعامل وكمنظم بغرض تحسين نظرة الأفراد نحو الخدمات العمومية ورد الاعتبار للنقل العمومي.

بناء على ذلك فان تقييم المستعملين لجودة الخدمة سيكون على أساس الرغبات والأمنيات التي تكونت لديهم استنادا إلى أفضل ما تقدمه مؤسسات النقل في البلدان الأخرى من خدمات ذات جودة عالية، مما يجعل تقييم خدمات ETUS منخفض إذا ما قورن بخدمات النقل في بلدان الأخرى التي تقدم مستوى عالي من الجودة سواء من ناحية المواعيد، توفير الراحة، الأمن، المعلومات، المعاملة الحسنة.

الفرضية الثالثة : تنص على أن المتنقلون في الوسط الحضري لمدينة عنابة راضون عن خدمات النقل الجماعي المقدمة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري.

من أجل اختبار هذه الفرضية تمت تجزئتها إلى فرضيتين فرعيتين، حيث تم التوصل من خلال البحث الميداني إلى أن تقييم آراء المستعملين فيما يخص درجة رضاهم المعرفي اتجاه خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS كان متوسط في مجمله ويقترّب إلى حد ما من الرضا المرتفع. أما تقييمهم لدرجة تحقق رضاهم الشعوري اتجاه خدمات نفس المؤسسة فقد كان مرتفع.

تقودنا نتائج البحث إلى قبول هذه الفرضية الثالثة في كلا بعديها، وبالتالي فهما يساهمان بطريقة ايجابية في بناء وتحقيق درجة رضا عالية. والملاحظ هنا أن البعد الشعوري له دور أكبر من البعد المعرفي في تحقيق رضا المستعملين عن خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة ETUS.

حيث تبين أن السبب في كون تقييم رضا المستعملين عن خدمات النقل التي تقدمها مؤسسة ETUS مرتفع جاء نتيجة لمقارنة المستعمل للأداء المتوقع للخدمة مع الأداء المدرك، حيث أن معنى التوقعات في مفهوم الرضا يختلف عن معناه في مفهوم جودة الخدمة، فعند قياس الرضا تكون المقارنة على أساس ما قد يتوقعه المستعمل من الخدمة، بمعنى أن هذه التوقعات تشير **للتصورات والتنبؤات** التي يعتقد المستعمل أنه سيحصل عليها بطلبه للخدمة. مما يجعل توقعاتهم عن خدمات ETUS منخفضة وذلك استنادا إلى الخبرة المتراكمة لدى المستعملين وتعاملاتهم مع مؤسسات النقل الجماعي في الجزائر.

وبناء على ذلك فإن تقييم المستعملين لدرجة رضاهم سيكون على أساس التنبؤات والتصورات التي تراكمت لديهم من خلال تعاملهم مع مؤسسات النقل الخاصة، مما يجعل الرضا عن خدمات ETUS مرتفع وخاصة الرضا الشعوري إذا ما قورن بخدمات الخواص التي تعد دون المستوى سواء من ناحية المدة، الراحة، المعاملة، الأمن، المعلومة.

الفرضية الرابعة : تنص على أن الخصائص الشخصية للمستعملين لا تؤثر على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

من أجل اختبار هذه الفرضية تمت تجزئتها وفقا لمؤشرات الخصائص الشخصية. حيث تم التوصل من خلال البحث إلى أن قيم مستوى المعنوية لمعاملات التوافق المتعلقة بالخصائص الشخصية للمستعملين المتضمنة كل من الجنس، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل ومكان الإقامة غير دالة إحصائيا، في حين أن قيمة مستوى المعنوية لمعامل التوافق التعلق بمؤشر الحالة الاجتماعية دالة إحصائيا.

إن نتائج البحث تقودنا إلى قبول هذه الفرضية الرابعة في شطرها المتعلق بمؤشرات : الجنس، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل ومكان الإقامة، ورفضها في الشطر المتعلق بمؤشر الحالة الاجتماعية. حيث أن مؤشرات : الجنس، السن، الوظيفة، المستوى التعليمي، الدخل ومكان الإقامة لا تؤثر على أحكام المستعملين تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS. أما مؤشر الحالة الاجتماعية فله تأثير على أحكامهم تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS.

حيث بينت النتائج أن أحكام المستعملين تجاه رضاهم عن خدمات مؤسسة ETUS تختلف باختلاف طبقاتهم الاجتماعية، وهذا مفاده أن فئة العزاب راضيين عن خدمات المؤسسة بسبب التحسن الملموس في خدماتها مقارنة بخدمات الخواص وذلك من ناحية المعاملة، مدة التنقل، توفر وسائل الراحة، محافظتها على البيئة إضافة إلى تسعيرتها الملائمة التي تناسب أغلبية العزاب الذين ينتمي أغلبهم لفئة الطلبة. في حين يعود عدم رضا المتزوجين إلى أن هذا التحسن لا يرقى إلى توقعاتهم وخاصة من ناحية الأمن والاكتظاظ داخل الحافلات الراجع لقلة عدد الحافلات، فهم يرون أنهم مجبرون للتنقل في الحافلة بسبب دخولهم الضعيفة التي لا تسمح بالتنقل عبر سيارات الأجرة أو سياراتهم شخصية مع عائلاتهم.

بعد دراسة الفرضيات الجزئية المحيية على التساؤلات الفرعية من إشكالية البحث، تمت دراسة الفرضية الرئيسية للبحث للوصول إلى الإجابة على إشكالية البحث من خلال قبول الفرضية أو رفضها.

الفرضية الرئيسية : تنص على أن : جودة خدمة النقل الجماعي لها تأثير ايجابي في تحقيق رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة.

من أجل تقييم هذه الفرضية الرئيسية اتبعنا مدخلين :

أولاً : تأثير مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي منعزلة على بناء الرضا لدى المستعملين

من أجل تقييم هذه الفرضية الرئيسية تمت تجزئتها وفقاً لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي الثمانية وذلك بهدف معرفة درجة تأثير كل من (عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي) كمتغيرات مستقلة منعزلة على بناء وتحقيق رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUS كمتغير تابع.

بناءً على ما تم التوصل إليه من خلال تحليل وتفسير نتائج الانحدار الخطي البسيط الذي تم اعتماده لتقييم الفرضية الرئيسية وفقاً لدرجة تأثير مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي الثمانية بصفة منعزلة على المتغير التابع. فإن هذه النتائج تقودنا إلى قبول الفرضية الرئيسية في كامل مؤشراتنا، حيث اتضح أن مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي منعزلة لها فعلاً تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية في بناء وتحقيق رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUS.

ثانياً : تأثير مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي مجتمعاً على بناء الرضا لدى المستعملين

بهدف اختبار هذه الفرضية الرئيسية تم إدخال مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي في نموذج واحد لبيان كيفية تأثير هذه المتغيرات المستقلة مجتمعاً على بناء وتحقيق الرضا لدى مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة كمتغير تابع.

بناءً على ما تم التوصل إليه من خلال نموذج الانحدار الخطي المتعدد الذي اعتمد في اختبار الفرضية الرئيسية لمعرفة درجة تأثير مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي مجتمعاً على تحقيق رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUS، فإن النتائج الإحصائية أشارت إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لمؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي بصفة مجتمعاً والمتمثلة في كل من مؤشر سهولة الوصول، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان على تحقيق رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUS، أما فيما يخص كل من مؤشر عرض الخدمة، المعلومات والأثر البيئي فإن نتائج التحليل أكدت بأنها غير معنوية، وبالتالي فإن هذه المتغيرات الثلاثة تأثيرها غير دال إحصائياً، أي أنه لا يمكن لها التنبؤ بالمتغير التابع.

أما بالنسبة لقيم درجة التأثير الايجابي للمؤشرات التي لها دلالة معنوية فقد بلغ أقصاها لمؤشر الاهتمام بالمستعمل بقيمة 0,264، وهذا يعني أن الزيادة في مؤشر الاهتمام بالمستعمل تؤدي إلى زيادة في درجة رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS بما نسبته 26.4%، ومن ثم يأتي تأثير مؤشر الأمن والأمان بقيمة 25.2%، ويأتي في المرتبة الثالثة مؤشر الراحة بقيمة 18.7%، ويتبعه مؤشر المدة بقيمة 15%، وتعد سهولة الوصول أقل هذه المؤشرات تأثيرا حيث بلغت قيمتها 9.9%.

إن نتائج البحث تقودنا إلى قبول الفرضية الرئيسية في جوانب ورفضها في أخرى. حيث اتضح أن مؤشرات جودة خدمة النقل الجماعي مجتمعة لها فعلا تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية في تحقيق رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة. فنقبلها في جوانب لأن قيم درجة تأثير كل من مؤشر سهولة الوصول، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة والأمن والأمان بصفة مجتمعة كانت ذات دلالة ايجابية على المتغير التابع، ونرفضها في جوانب أخرى لأن قيم درجة تأثير كل من مؤشر عرض الخدمة، المعلومات والأثر البيئي مجتمعة غير دالة إحصائيا وبالتالي فان هذه المؤشرات الأخيرة لا يمكنها التنبؤ بقيمة المتغير التابع.

### - اقتراحات البحث

بناء على تحليل وتفسير نتائج البحث الميداني المتوصل إليها، يمكن عرض جملة من الاقتراحات التي من شأنها تحسين جودة خدمات النقل الجماعي، والتي ستؤدي بالضرورة إلى تحقيق درجة رضا عالية لدى مستعملي خدمات مؤسسة ETUS، نذكر منها ما يلي :

- ضرورة بناء قاعدة للبيانات والمعلومات الخاصة، لكي تكون دعما للباحثين والمتخصصين والسلطات المعنية باتخاذ القرارات المتعلقة بقطاع النقل الجماعي؛
- ضرورة الاهتمام أكثر بالدعاية الإعلامية والتكثيف من عمليات التحسيس والتوعية الخاصة بالوقاية والأمن عبر الطرق لكل مستعملي الطريق ومتعاملي النقل الجماعي بصفة خاصة حول المشاكل المرورية وحوادث المرور؛



- ضرورة توفير وسائل نقل جماعي حضري ذات جودة خدمة عالية، وهذا لن كون مجديا إن لم يكن مصحوبا بنقل الأفراد من ثقافة استخدام السيارة الشخصية في التنقلات اليومية إلى ثقافة استخدام وسائل النقل الحضري الجماعي. لذلك لا بد من توعية الأفراد بأهمية ودور وسائل النقل الجماعي ومزاياه من ناحية التكلفة، وتنظيم حركة المرور في وسط مدينة عناية؛
- ضرورة العمل على إيجاد سبل لإقناع الموظفين وأولياء التلاميذ والطلبة بالتخلي ولو نسبيا عن استخدام السيارات الشخصية أثناء الرحلات اليومية الغير مرنة (منزل/عمل، منزل دراسة)، وتطوير برامج النقل المتخصص (النقل الجامعي، الوظيفي، المدرسي) التي من شأنها دفع المعنيين بالتنقلات الغير مرنة إلى التخلي عن استخدام السيارة الشخصية؛
- ضرورة القيام بدراسات ميدانية شاملة بشكل دوري عن واقع قطاع النقل الحضري وحجم الطلب للوقوف على أهم مواطن الضعف فيه، مع تحديد النقاط التي تعاني المشاكل المرورية وذلك للخروج بمعلومات تسمح لنا بوضع سياسات واستراتيجيات فعالة في مجال النقل المستدام؛
- ضرورة تبني الهيئات المسؤولة عن النقل لأنظمة إعلامية من أجل التواصل مع مستعملي النقل الجماعي، وذلك من خلال تجهيز المواقع والمحطات بشاشات معلوماتية الكترونية لنشر الرسائل النصية التي تعلم هؤلاء المستعملين بوقوع حادث مما سيعرقل حركة المرور، أو التبليغ عن تأخر بسبب الازدحام؛
- ضرورة توفير رقابة على المتعاملين وظروف تأديتهم للخدمة وفرض عقوبات على غير الملتزمين بتحسين جودة خدمة النقل الجماعي. إذ أن الزيادة التي فرضتها الدولة على أسعار الوقود أدت إلى زيادة في تسعيرة النقل، ولكن في المقابل لم يلاحظ أي تحسين على مستوى جودة الخدمة المقدمة في وسائل النقل؛
- ضرورة الحد من استعمال السيارة الشخصية في الوسط الحضري من خلال تحديد مجالات السير والتوقف عن طريق تنظيم وفرض رسوم للتوقف (التسعيرة الحضرية) والرفع من قيمتها، تخصيص مسارات للنقل الجماعي، تشجيع الاستعمال الجماعي للسيارة، القضاء على المواقع الموازية وإقامة مواقف بديلة؛
- ضرورة العمل على تغيير سلوكيات تنقل الأفراد وتشجيعهم على التنقلات العذبة باستخدام الدراجة الهوائية، وذلك بإعطائها أولوية المرور وتوفير المسالك والممرات الرواقية والتجهيزات المناسبة لها؛

- الاهتمام أكثر بمواقف الانتظار التي يجب أن تكون بمستوى خدمة كاف وذلك من خلال إنشاء ممرات آمنة للمشاة عند مواقف الحافلات، تخصيص مساحات انتظار كافية لا تتعارض مع أرصفة المشاة أو طريق المركبات، تزويد المواقف بمظلات حماية من عوامل الطقس، تهيئة أرضياتها بما يتناسب مع علو أبواب وسائل النقل الجماعي لتسهيل حركة صعود ونزول ذوي الاحتياجات الخاصة؛
- ضرورة تطوير وسائل نقل جماعي حديثة كبديل للسيارة الشخصية، والتي من أبرزها النقل عبر الممرات الخاصة كالمترو، الترامواي وBHNS التي تعمل على تخفيف الضغط على شبكة الطرق، وهذا ما أظهرته الإرادة الحكومية وما يؤكدده وعيها بضرورة بناء نظام نقل جماعي متطور من خلال عودة المؤسسات العمومية للنقل الحضري للخدمة، مشروع مترو العاصمة، مشاريع الترامواي؛
- ضرورة الاهتمام أكثر بالتخطيط الحضري مع بناء إستراتيجية نقل شاملة وفعالة تتناسق مع توجهات المخططات التوجيهية للتهيئة والتعمير، وفي هذا الإطار يتعين على الفاعلين إيجاد أدوات تضمن التنسيق بين التخطيط الحضري وتخطيط النقل في ظل إستراتيجية تأخذ بنظر الاعتبار الطلب المتزايد على النقل؛
- التسيير الفعال لمخطط حركة المرور على الشبكة الحضرية من خلال إدخال التكنولوجيا في تسيير ومراقبة وتنظيم حركة المرور في الأوساط الحضرية وتهيئة مفترقات الطرق قصد ضمان أفضل شروط الأمن والسيولة؛
- تشجيع سياسة السير على الأقدام من خلال تحسين ظروف تنقل الأفراد عبر هذا النمط وتوفير ظروف الراحة والأمان في الطرق والأماكن العمومية (ممرات الراجلين، الإنارة، فرض تطبيق قانون المرور بخصوص حق الراجلين)؛
- ضرورة التركيز على مؤشري الاهتمام بالمستعمل والأمن وذلك لرفع مستوى جودة خدمة النقل الجماعي التي سيؤدي بالضرورة إلى تحسين درجة رضا المستعملين عن خدمات مؤسسة ETUS، وذلك عن طريق توفر المعرفة الكافية لدى مقدمي الخدمة للإجابة على أسئلة المستعملين واللباقة عند الإجابة على الأسئلة، الاستعداد الدائم لمساعدة المستعملين وسرعة الرد على شكاويهم، عدم إهمال الهدام اللائق، وكذا اختيار سائقين ذوي خبرة وقادرين على تأمين السلامة للمستعملين، بالإضافة إلى ضرورة توفير الحماية من السرقة داخل الحافلة وأثناء الصعود والنزول منها؛

- ضرورة انجاز إدارة مؤسسة ETUS دراسات لقياس رضا المستعملين بين فترة وأخرى للتعرف على درجة رضاهم عن مؤشرات جودة خدماتها، والوقوف على جوانب القصور فيها والعمل على تحسينها باستمرار بما يتلاءم مع متطلباتهم ورغباتهم، وكذا وضع خطة متكاملة وشاملة لتطوير مختلف هذه المؤشرات؛
- ضرورة الاهتمام بمقترحات وشكاوي المستعملين مهما كانت طبيعتها أو حجمها وأخذها على محمل الجد، على أن تكون دراسة تلك المقترحات والشكاوي مخططة ومبرمجة يقوم بها فريق متخصص يقدم توصياته لمتخذي القرار في مؤسسة ETUS من أجل اتخاذ القرارات المناسبة؛
- ضرورة قيام مؤسسة ETUS بتوظيف مقدمي خدمة (سائقين وقابضين) مؤهلين، والعمل على تطوير وتحسين قدراتهم المهنية لكونهم الأكثر احتكاكا بالمستعملين، وذلك بإشراكهم في دورات تكوينية وتدريبية ومتابعتهم وتقييمهم بشكل دوري، وخاصة فيما يتعلق بكيفية التعامل مع مختلف الشرائح الاجتماعية؛
- ضرورة الاهتمام بالموظفين والمساواة بينهم ومكافأهم وتحفيزهم من قبل إدارة مؤسسة ETUS وخاصة مقدمي الخدمة حتى يشعروا بالرضا، مما سيجعلهم يقدمون أداء عالي وبالتالي سيتمكنون من إرضاء المستعملين؛
- ضرورة عمل إدارة مؤسسة ETUS على تطوير وتحسين خدماتها للوصول إلى زيادة درجة رضا المستعملين، مما يضمن استمرار تعاملهم معها وجلب مستعملين جدد، وبالتالي تعزيز موقعها التنافسي والمحافظة على حصتها السوقية عن طريق تقديم خدمات نقل جماعي تتميز بمستوى جودة مرتفعة يرقى إلى مستوى جودة الخدمة التي تقدمها السيارات الشخصية؛
- ضرورة إنشاء قاعدة بيانات متعلقة بالمستعملين ودرجة رضاهم، ومستوى جودة خدمات النقل الجماعي المقدمة لهم وتوثيق هذه البيانات وتحديثها بشكل دوري؛
- ضرورة توفير خدمات نقل جماعي عالية الجودة من خلال اعتماد تدابير وتقنيات جديدة تسمح بتحسين جودة هذه الخدمات، من خلال اعتماد نظام بطاقات الدفع الالكترونية في مؤسسة ETUS تكون سهلة الاستخدام والتعبئة، وكذا تجهيز مواقف آمنة تكون مزودة بكاميرات مراقبة من أجل توفير الحماية ضد السرقة للمستعملين خاصة أثناء صعودهم ونزولهم من الحافلات؛
- ضرورة توفير العدد الكافي من الحافلات من شأنه زيادة التردد بين المحطات وتقليل فترات الانتظار لدى المستعملين مما قد يزيد من تفضيلهم للتنقل عبر حافلات مؤسسة ETUS؛

- ضرورة العمل على أخذ مبادرة الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تهيئة وسائل النقل لما يتوافق وإعاقاتهم وذلك من خلال توفير تهيئة مناسبة لهم سواء على مستوى أبواب الحافلات لتسهيل ركوبهم ونزولهم منها أو في محطات الانتظار، وذلك بهدف إدماج هذه الشريحة في المجتمع والقضاء على التهميش الذي تعاني منه وخاصة على مستوى النقل الجماعي؛
- ضرورة تجهيز المحطات ومواقف الانتظار بجداول عن مواعيد انطلاق ووصول حافلات مؤسسة ETUS، إضافة إلى وضع خريطة شبكة خطوط النقل الجماعي وخريطة مسار خط الحافلة (الخط الواحد). وستظهر هذه الخريطة مسارات كافة خطوط النقل والمعالم الجغرافية والنقاط الدالة في المدينة. وتضم خريطة مسار الخط الواحد : (نقطة الانطلاق، نقطة الوصول، زمن التردد بين حافلة وأخرى، مدة التنقل، بالإضافة إلى أماكن تواجد كافة مواقف الحافلات ضمن مسار هذا الخط)؛
- ضرورة تغيير الأساليب الإدارية في مؤسسة ETUS لضمان بقائها من خلال الاهتمام بالأدوات التسويقية التي تعد كهمزة وصل بين مختلف الأقسام من جهة، وكمفتاح الوصول لرضا المستعمل من جهة أخرى؛
- ضرورة العمل على إعطاء نفس جديد لمتابعة عملية تحسين جودة الخدمة والسعي وراء تحقيق رضا المستعملين بشكل أكثر حزما، وذلك عن طريق تجميع الخبرات القادرة والمتخصصة في هذا المجال من أجل دراسة المشاكل التي تواجهها المؤسسة واقتراح حلول ناجعة لها.

# المخلص

# المخلص باللغة العربية

## الملخص

لاقت خدمات النقل البري عموما وخدمات النقل الجماعي على وجه الخصوص اهتماما كبيرا من قبل الحكومات والمؤسسات والمسؤولين القائمين على تقديمها، وذلك باعتبارها دليلا مهما على مستوى التطور في أي مجتمع نتيجة ارتباطهما ارتباطا وثيقا بحياة الأفراد، إضافة إلى هذا فان النقل الجماعي يعتبر الوسيلة الأكثر انتشارا واستخداما في كل دول العالم، ولا يمكن الاستغناء عنه في التنقلات اليومية.

بالتالي فان تحسين جودة خدمات النقل الجماعي يعتبر مطلبا أساسيا لتحقيق رضا المستعملين، كما يعد مطلبا مرادفا لتطوير القطاعات الأخرى الصناعية منها والخدمية.

عليه فان بحثنا هذا هدف إلى الوقوف على واقع النقل الحضري في مدينة عنابة من خلال التعرف على أثر جودة خدمة النقل الجماعي على رضا مستعملي خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة (ETUS)، ودرجة تأثير كل مؤشر من مؤشرات جودة النقل الجماعي والمتمثلة في "عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المدة، الاهتمام بالمستعمل، الراحة، الأمن والأمان، الأثر البيئي" على رضا المستعملين.

استعرضنا ضمن بحثنا هذا المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الخدمة والنقل الجماعي الحضري وإسقاط كامل المفاهيم على واقع جودة خدمة النقل الجماعي المقدمة من طرف مؤسسة ETUS بهدف قياس درجة رضا المستعملين عن الخدمات المقدمة، ولتحقيق الهدف من البحث اتبعت الباحثة المنهج الاستنباطي في القسم النظري، والمنهج الاستقرائي بواسطة البحث المسحي والبحث الحقلية في. باستعمال أدوات التحليل الإحصائي (الاستبيان، الملاحظة والمقابلة) في القسم الميداني.

**الكلمات المفتاحية :** جودة خدمة النقل الجماعي، رضا المستعمل، النقل، ETUS، الجزائر، عنابة.

# الملخص باللغة الأجنبية



---

## Résumé

Les services de transport terrestre en général et le transport collectif en particulier auront, toujours fait 'objet d'une attention considérable de la part des gouvernements, des institutions et des fonctionnaires, car ils constituent 'la pierre d'achoppement' pour tout développement, au sein d'une société, en raison de leur étroite association avec la vie des individus. De plus, le transport collectif, demeure, mondialement, le moyen le plus populaire et ne saurait, au quotidien, être abandonné.

Par conséquent, l'amélioration de la qualité de service, de ce mode de transport, est un pré requis, fondamental, pour la satisfaction des usagers. Il est, aussi, synonyme de développement d'autres secteurs industriels et de services.

Notre objectif est de mesurer l'impact de la notion de « qualité de service » sur la satisfaction des usagers (clients) de l'Entreprise Publique de Transport Urbain et Suburbain de la ville d'Annaba (ETUS), notamment l'importance des indicateurs **"offre de service, l'accessibilité, l'information, durée, l'attention porté au client, sécurité et sureté, confort, impact environnemental"** par rapport à la satisfaction des usagers.

Notre étude a porté sur plusieurs étapes. En premier lieu, nous avons exposés des concepts théoriques touchant à la notion de « qualité de service » dans sa relation avec le transport collectif, en milieu urbain. S'ensuit, la deuxième étape au cours de laquelle nous avons assujettis ces mêmes concepts, sur la réalité de 'la qualité de service' rendus par l'ETUS, d' une part, et le degré de satisfaction des usagers (clients), d' autre part. Pour aboutir à son objectif de recherche, le chercheur a usé de l'approche déductive, dans la partie théorique de son travail, puis de l'approche inductive, dans la partie pratique (l'étude du terrain) via l'enquête. Un questionnaire a été élaboré et utilisé au cours des différents entretiens (contenant les différentes observations émises par les utilisateurs).

**Mots clés** :Qualité de service de transport collectif, Satisfaction d'utilisateur , Transport, ETUS, Algérie, Annaba.

# قائمة المراجع

### أولا : المراجع باللغة العربية

#### 1. الكتب

1. أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة : الأسس النظرية والتطبيقية والتنظيمية في المؤسسات السلعية والخدمية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
2. أحمد عريقات، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012؛
3. أحمد كمال عفيفي، أنماط التخطيط العمراني وعلاقتها بالمخلفات المرورية : استعمالات الأراضي وأثرها في المخلفات المرورية، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2008؛
4. أحمد محمود الزامل، وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012؛
5. أحمد هني، اقتصاد الجزائر المستقلة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999؛
6. أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الأكاديميون للنشر، عمان، الأردن، 2014؛
7. أديان بلمر، مبادئ تسويق الخدمات، ترجمة بماء شاهين وآخرون، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2009؛
8. إسلام محمود إبراهيم، هندسة النقل، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر، عمان، الأردن، 2005؛
9. إسماعيل السيد، وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999؛
10. أمير بن محمد العلوان، النقل العام داخل المدن الكبرى في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية لواقع النقل العام بمدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 2007؛
11. إياد شوكت منصور، إدارة خدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008؛
12. إياد عبد الفتاح النصور، وآخرون، قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014؛
13. تيسير العفيشات العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
14. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، مصر، 2001؛
15. ثابت عبد الرحمن إدريس، بحوث التسويق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005؛
16. ثامر البكري، إدارة التسويق، الطبعة الرابعة، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011؛
17. ثامر البكري، وآخرون، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008؛
18. حاتم محمد الحاج، وآخرون، حاجة الإنسان العربي للنقل والاتصالات، الطبعة الأولى، دار طلاس للدراسات والترجمة والنشر والمعهد العربي للتخطيط، دمشق، سوريا، 1990؛
19. حمزة محمد دودين، التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010؛
20. حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، إدارة عمليات الخدمة، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
21. حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006؛
22. حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، التسويق الحديث : مدخل شامل، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛

23. حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي وظيفي تطبيقي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
24. حميد عبد النبي الطائي، وآخرون، مبادئ تسويق الخدمات: مدخل شامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
25. خلف حسين علي الديلمي، تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية : أسس معايير تقنيات، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
26. دراكر بيتر، الإدارة : الإدارة العليا، ترجمة عبد الكريم محمد، الدار الدولية للنشر والتوزيع، مصر، 1996؛
27. دلال القاضي، وآخرون، منهجية وأساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008؛
28. زكريا أحمد عزام، مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011؛
29. سعد الدين العشماوي، تنظيم وإدارة النقل، الطبعة الخامسة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005؛
30. سعد بن عويض الحارثي، وآخرون، رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية العربية السعودية على الرحلات الداخلية، معهد الإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 2007؛
31. سعد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية : المفاهيم والاستراتيجيات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002؛
32. سعيد عبده، جغرافية النقل : مغزاها ومرماها، مكتبة لأجلو، القاهرة، مصر، 2007؛
33. سهيل رزق دياب، مناهج البحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة، غزة، فلسطين، 2003؛
34. سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002؛
35. سيد سالم عرفة، التسويق الصناعي، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
36. شريف فتحي الشافعي، الدليل العلمي لتحليل الإحصائي، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006؛
37. شريف محمد ماهر، تخطيط النقل وسياسته : الفعاليات وعوامل الجدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006؛
38. صالح بن حمد العساف، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، 1995؛
39. صلاح الدين حسين الهبتي، الأساليب الإحصائية في العلوم الإدارية : تطبيقات باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012؛
40. صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003؛
41. عادل عبد الغني محبوب، وآخرون، الاقتصاد الحضري : نظرية وسياسة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008؛
42. عادل محمد عبد الله، إدارة جودة الخدمات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
43. عامر بن ناصر المطير، حوادث المرور في الوطن العربي : حجمها وتقدير تكاليفها الاقتصادية، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006؛
44. عائشة مصطفى المنشاوي، سلوك المستهلك: المفاهيم والاستراتيجيات، الطبعة الأولى، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر، 1998؛

45. عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، الطبعة الثامنة، مكتبة القاهرة، مصر، 1982؛
46. عبد الجبار مندبل، أسس التسويق الحديث، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002؛
47. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام برنامج SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
48. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية باستخدام برمجية SPSS، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
49. عبد الستار محمد العلي، إدارة الإنتاج والعمليات، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000؛
50. عبد اللطيف بن أشنهو، التجربة الجزائرية في التنمية والتخطيط، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر؛
51. عدنان حسن الجادري، وآخرون، الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
52. علي سالم أحمدان الشواورة، جغرافية النقل وتطورها، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
53. علي فلاح الزغبي، التسويق السياحي والفندقي: مدخل صناعة السياحة والضيافة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
54. عماد حسن عبد الحفيظ أحمد محمد، وآخرون، الأنشطة التسويقية لخدمات المعلومات الالكترونية بمكتبة الإسكندرية "دراسة تحليلية تقويمية"، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2014؛
55. عمر وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة : وجهة نظر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001؛
56. فايز جمعة صالح النجار، وآخرون، أساليب البحث العلمي : منظور تطبيقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
57. فريد كورتل، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
58. فوقية حسن رضوان، منهجية البحث العلمي وتنظيمه، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2008؛
59. قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات : مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006؛
60. لجنة التأليف والترجمة، الإحصاء باستخدام SPSS، دار شعاع للنشر والعلوم، سوريا، 2007؛
61. لحسن عبد الله باشيوة، الإحصاء وتطبيقاته على الحزمة الإحصائية SPSS، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
62. ماريجا نوروسيس، تحليل البيانات باستخدام SPSS، لجنة الترجمة والتأليف، دار شعاع للنشر والعلوم، سوريا، 2010؛
63. مأمون السلطي، وآخرون، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الايزو 9000، الطبعة الأولى، دار الفكر المعاصر، دمشق، سوريا، 1999؛
64. مجدي صلاح طه المهدي، اقتصاديات الجودة التعليمية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2013؛
65. محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006؛
66. محفوظ أحمد جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008؛

67. محمد أحمد عبد الهادي، التلوث الضوضائي وأثاره على صحة الفرد الصحية والجسمانية : دراسة مقارنة بين تعرض الضوضاء الصناعية وضجيج المدن المزدحمة، اترك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003؛
68. محمد الحريري، دراسات في جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1990؛
69. محمد الصيرفي، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الايزو، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2006؛
70. محمد النجار، إدارة الجودة الشاملة، دار المريخ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 1999؛
71. محمد بلبل الزغبي، وآخرون، النظام الإحصائي SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006؛
72. محمد خير، وآخرون، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برمجية SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010؛
73. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، الطبعة الرابعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011؛
74. محمد صبحي أبو صالح، الموجز في الطرق الإحصائية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007؛
75. محمد صبحي أبو صالح، وآخرون، دليل التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001؛
76. محمد علي محمد، مقدمة في البحث الاجتماعي، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1993؛
77. محمد فريد الصحن، وآخرون، إدارة التسويق في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الاجتماعي، الإسكندرية، مصر، 2007؛
78. محمد منصور أبو جليل، وآخرون، سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية: مدخل متكامل، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
79. محمود جاسم الصميدعي، وآخرون، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012؛
80. محمود حسين الوادي، وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010؛
81. المشوخي حمد سليمان، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2003؛
82. مصطفى كمال السيد طایل، معايير الجودة الشاملة : الإدارة الإحصاء الاقتصاد، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
83. منال شوقي عبد المعطي أحمد، اقتصاديات النقل السياحي، الطبعة الأولى، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2010؛
84. مورييس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القبة، الجزائر، 2004.
85. موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000؛
86. ناجي معلا، خدمة العملاء: مدخل اتصالي سلوكي متكامل، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010؛
87. نبيلة ميمون، البيع الشخصي وخدمة العملاء في المنظمة الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2014؛
88. نزار عبد المجيد البرواري، وآخرون، إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011؛

## قائمة المراجع

89. نزار عبد المجيد البرواري، وآخرون، التسويق المبني على المعرفة مدخل الأداء التسويقي المتميز، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013؛
90. نظام موسى سويدان، وآخرون، إدارة التسويق في المؤسسات غير الربحية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009؛
91. نظام موسى سويدان، وآخرون، التسويق : مفاهيم معاصرة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003؛
92. الهاشمي بوطالب، السلامة والأمان في النقل الجماعي، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2014؛
93. وانجر ترافس، أنواع مصادر وتأثيرات التلوث البيئي : سياسات البيئة المستقبلية، ترجمة المركز الثقافي للتعريب والترجمة، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2008؛
94. ويليام وهاي، مقدمة في هندسة النقل، ترجمة سعد عبد الرحمان القاضي، وآخرون، مطابع جامعة الملك سعود، السعودية، 1999؛
95. يوسف حجيم سلطان الطائي، وآخرون، إدارة علاقات الزبون، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

## 2. المذكرات والأطروحات

1. إبراهيم علي حسن إبراهيم، اقتصاديات النقل العام في الأردن: دراسة تحليلية لمؤسسة النقل العام، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، تخصص اقتصاد وإحصاء، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 1990؛
2. أحمد ياسين علي، تطوير نظام إدارة نقل الركاب البري: نموذج سوريا، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2006؛
3. أميرة هاتف الجنابي، أثر إدارة معرفة الزبون في تحقيق التفوق التنافسي دراسة مقارنة في عينة من المصارف العراقية، مذكرة ماجستير في الإدارة، جامعة الكوفة، العراق، 2006؛
4. أمين عايد نهار البشابشة، تقييم كفاءة قطاع النقل العام للركاب في الأردن، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2004؛
5. إياد فتحي العالول، قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2011؛
6. أيمن فتحي فضل الخالدي، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين من وجهة نظر العملاء، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006؛
7. جمال لوراييسية ، إشكالية السكن الفوضوي بمدينة عنابة، مذكرة تخرج مهندس دولة في التهيئة العمرانية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010؛
8. جميلة مديوني، تسويق الخدمات دراسة حالة الهاتف النقال بمؤسسة جيزي، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005؛

9. حاتم نجود، تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائته- دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد للمصبرات، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، 2006؛
10. حبيبة كشيده ، استراتيجيات رضا العميل، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005؛
11. حورية طلال عبد الله، تلوث الهواء الناتج عن حركة وسائط النقل في مدينة اللاذقية، مذكرة ماجستير في هندسة القوى الميكانيكية، تخصص هندسة الآلات الحرارية، جامعة تشرين، دمشق، 2010؛
12. دانيا محمد سمير زين العابدين، تحسين جودة خدمات نقل الركاب من منظور إدارة الجودة الشاملة : دراسة ميدانية على قطاع النقل البري للركاب في محافظة اللاذقية، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، تخصص إدارة أعمال، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، 2010؛
13. رابح سعدان ، الحياة الاجتماعية في الفضاءات العمرانية الجديدة : البوني نموذجاً، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص التنمية والتغير الاجتماعي، جامعة باجي مختار، عنابة، 2005؛
14. ريتا فاضل، تطبيق مبادئ التنمية المستدامة في تطوير النقل الجماعي ضمن المدن، مذكرة ماجستير في الهندسة المدنية، تخصص هندسة النقل والمواصلات، جامعة دمشق، سوريا، 2012؛
15. زوليخة قنطري، سياسات نقل الأشخاص في الجزائر: واقع وآفاق دراسة حالة منظومة النقل الحضري لمدينة الجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه في تسيير المؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015؛
16. سعيدة دواوي، ديناميكية التنمية وأثرها على البيئة الحلية : دراسة ميدانية بإقليم عنابة، مذكرة ماجستير، تخصص سوسولوجية الديناميكية الاجتماعية والتنمية الإقليمية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2011؛
17. سليم بوقنة، النقل والتنمية المستدامة : حالة النقل الحضري بمدينة باتنة، أطروحة دكتوراه في الاقتصاد، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015؛
18. سناء رواجي، النمو الحضري وعلاقتها بمشكلات النقل الحضري، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع والديمقراطية، تخصص علم الاجتماع الحضري، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2009؛
19. شاكر بلخضر، مشروع القطار الحضري لمدينة باتنة : دراسة استشرافية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2011؛
20. صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2008؛
21. طارق إبراهيم العاسمي، أنظمة النقل الجماعي في المدن السورية : نموذج مدينة دمشق ، أطروحة دكتوراه في الهندسة المدنية، تخصص هندسة النقل والمواصلات، جامعة دمشق، سوريا، 2011؛
22. عائشة واله، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر، 2011؛
23. عبد الحكيم كبيش، التمدد الحضري والحراك التنقلي في النطاق الحضري لمدينة سطيف، أطروحة دكتوراه في تهيئة المجال، كلية علوم الأرض، الجغرافيا والتهيئة العمرانية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2001؛



24. عبد القادر مزيان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء : دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير في التسيير الدولي للمؤسسات، تخصص تسويق، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012؛
25. عبد الله بن صالح بن رشود، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية : دراسة مسحية لآراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2008؛
26. عيسى مرازقة، القطاع الخاص والتنمية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007؛
27. غنية بركات، قياس رضا مستعملي خدمات النقل العمومي الحضري الجماعي : دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري عنابة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المؤسسات، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2010.
28. فريدة بشيش، الأسرة الجزائرية والتحول الاجتماعي والاقتصادي : دراسة ميدانية لبعض الأسر الحضرية في مدينة عنابة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم اجتماع المؤسسات الاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010؛
29. كريمة بكوش، تحقيق رضا العميل الخارجي من خلال الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة ترافل للحليب ومشتقاته، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب، البلدة، الجزائر، 2006؛
30. ليندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المؤسسات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2012؛
31. مارك كوت، الجزائر بالمجال المقلوب، ترجمة : خلف الله بوجمعة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2010؛
32. محمد بوقلعة، دراسة تحليلية للرشادة الاقتصادية لسلوك المتنقل بين خدمات النقل الحضري والسيارة الشخصية : مدينة الجزائر العاصمة نموذجا، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2014؛
33. مريم نزار، الأحياء العشوائية وعلاقتها بالجريمة الحضرية : من أجل مقارنة سوسولوجية للمجال الحضري بولاية عنابة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المدينة والتهيئة الاجتماعية للعمران، جامعة باجي مختار، عنابة، 2011؛
34. نسرين تومي، الفضاء العمراني وتأثيره على العنف في المدن المعاصرة : مدينة عنابة نموذجا، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المدينة والتهيئة العمرانية، جامعة باجي مختار، عنابة، 2010؛
35. نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء : دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2007؛
36. هدى جبلي، قياس جودة الخدمات المصرفية : دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010؛
37. وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضی العميل : دراسة حالة البنوك العمومية الجزائرية بولاية تلمسان، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014.

### 3. المقالات العلمية

1. أبو شيخه نادر، إدراك عملاء شركة الاتصالات الأردنية لجودة خدماتها، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، العدد 1، 2005، المجلد 19؛
2. جمال الدين قسوم، وآخرون، آفاق وعواقب التعمير بالمدينة الجزائرية : دراسة ميدانية بعنابة، مجلة التواصل، عنابة، الجزائر، العدد 22، سبتمبر 2008؛
3. حمزة محمد الجبوري، جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العراق، العدد 34، 2013؛
4. زينة زنادي، وآخرون، التلوث السمعي لحركة المرور وأثره في المناطق الحضرية : دراسة حالة مدينة عنابة، **International Journal for Environment & Global Climate Change**، Issue 1، vol 3، 2015؛
5. عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنك، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الشلف، الجزائر، العدد 3، 2005؛
6. فراس الأشقر، دور التسويق في تفعيل النقل السككي في الجمهورية العربية السورية، مجلة جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا، العدد 3، المجلد 27، 2005؛
7. نظام موسى سويدان، تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والحفاظة عليه، مجلة جامعة الأزهر، غزة، العدد 1، المجلد 13، 2011.

### 4. الملتقيات

1. السعدي رجال، وآخرون، الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة البنكية : خدمات السحب والإيداع في بنك التنمية المحلية (وكالة جيجل) ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2009؛
2. سليم بوقنة، وآخرون، الملتقى الوطن السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية، استعمال الأساليب الكمية في دراسة سلوك المستهلك نحو خدمات النقل الحضري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، جانفي 2009.

### 5. القوانين والمراسيم

1. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 729/63 والمتعلق بتنظيم وتحديد مهام الديوان الوطني للنقل، العدد 88، المؤرخ في 7 نوفمبر 1963؛
2. الجريدة الرسمية الجزائرية، الأمر رقم 130/67 والمتضمن تنظيم النقل البري في الجزائر، العدد 63، المؤرخ في 22 جويلية 1967؛
3. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 73/71 والمتضمن إنشاء الشركة الوطنية لنقل المسافرين، العدد 12، المؤرخ في 13 نوفمبر 1971؛

## قائمة المراجع

4. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 154/80 والمتضمن إنشاء المدرسة الوطنية لتطبيق تقنيات النقل البري، العدد 22، المؤرخ في 24 ماي 1980؛
5. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 375/81 والذي يحدد صلاحيات البلدية والولاية واختصاصاتها في قطاعي النقل والصيد البحري، العدد 52، المؤرخ في 26 ديسمبر 1981؛
6. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 148/82 والمتضمن التدابير المتعلقة بممارسة أعمال النقل البري، العدد 16، المؤرخ في 17 أبريل 1982؛
7. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 306/83 والمتضمن تعديل القانون الأساسي للشركة الوطنية لنقل المسافرين وجعل تسميتها الجديدة المؤسسة العمومية لنقل المسافرين في وسط البلاد، العدد 19، المؤرخ في 07 ماي 1983؛
8. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 09/87 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، العدد 07، المؤرخ في 10 فيفري 1987؛
9. الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 17/88 والمتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، العدد 19، المؤرخ في 10 ماي 1988؛
10. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 165/89 والذي يحدد صلاحيات وزير النقل، العدد 36، المؤرخ في 29 أوت 1989؛
11. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 381/90 والمتعلق بتنظيم مديريات النقل في الولايات وعملها، العدد 51، المؤرخ في 24 نوفمبر 1990؛
12. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 61/91 والمتضمن إحداث مجلس وطني للنقل البري وتشكيله وصلاحياته وتنظيمه وعمله، العدد 09، المؤرخ في 23 فيفري 1991؛
13. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 195/91 الذي يحدد الشروط العامة لممارسة نشاطات النقل البري للمسافرين والبضائع، العدد 27، المؤرخ في 01 ماي 1991؛
14. الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 13/01 والمتضمن توجيه النقل البري وتنظيمه، العدد 44، المؤرخ في 7 أوت 2001؛
15. الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون رقم 14/01 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها، العدد 46، المؤرخ في 19 أوت 2001؛
16. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 261/03 والمتضمن تشكيلة المجلس الوطني للنقل البري واللجنة التقنية الوزارية المشتركة لنقل المواد الخطرة واللجنة الولائية للعقوبات الإدارية وصلاحياتها وسيرها، العدد 46، المؤرخ في 23 جويلية 2003؛
17. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 435/03 والمتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري في مدينة الجزائر وضواحيها، العدد 71، المؤرخ في 19 نوفمبر 2003؛
18. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 385/04 الذي يتضمن إنشاء المؤسسة العمومية للنقل الحضري في مدينة عنابة، العدد 77، المؤرخ في 28 نوفمبر 2004؛

## قائمة المراجع

19. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 244/09 والذي يحدد تنظيم ساعات العمل وتوزيعها في قطاع المؤسسات والإدارات العمومية، العدد 44، المؤرخ في 22 جويلية 2009؛
20. الجريدة الرسمية الجزائرية، المرسوم التنفيذي رقم 230/12 والمتضمن تنظيم النقل بواسطة سيارات الأجرة، العدد 33، المؤرخ في 24 ماي 2012.

### 6. الروابط الالكترونية

1. توفيق بالحارث، مساهمة النقل الجماعي في حل مشاكل المدن العربية، المدرسة الوطنية للهندسة المعمارية والتعمير، جامعة قرطاج، تونس، بحث منشور على الرابط التالي : [www.kau.edu.sa/Files/0000714/Files/28657\\_tawfeq.pdf](http://www.kau.edu.sa/Files/0000714/Files/28657_tawfeq.pdf)
2. خلف الله بوجمة، المدينة وتسيير النقل الحضري : حالة مدينة المسيلة، بحث منشور على الرابط التالي : <http://www.omranet.com/vb/showthread.php?t=837>
3. فوزي بودقة، منظومة النقل الحضري والتنمية العمرانية المستدامة، فرع التهيئة العمرانية بمخبر التهيئة القطرية، علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة القطرية، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، الجزائر، 2011، بحث منشور على الرابط التالي: <http://www.abudhabienv.ae/permalink/4166.html>

### 7. وثائق أخرى

1. إحصائيات الديوان الوطني للإحصائيات ONS ؛
2. إحصائيات بلدية عنابة لسنة 2009؛
3. إحصائيات مديرية الاستغلال بمؤسسة ETUS (2016) ؛
4. إحصائيات مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية لسنة 2008؛
5. إحصائيات مديرية الموارد البشرية بمؤسسة ETUS (2017) ؛
6. إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2015؛
7. إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2016؛
8. إحصائيات مديرية النقل لولاية عنابة سنة 2017.

#### 1.Livres

1. Amine Abdelmadjid, **Le comportement du consommateur face aux variable d'action**, Edition Management, Paris, France, 1994;
2. Béatrice Bréchnignac-Roubaud, **le marketing des services : du projet an plan marketing**, 5 ème tirage, édition d'organisation, paris, France, 2001;
3. Christine Dumoulin, et autres, **Entreprise de service : 7 facteurs clé de réussite**, 2 ème édition, Edition d'Organisation, Paris, France, 1993 ;
4. Daniel Ray, **Mesurer et développer la satisfaction des clients**, 2eme tirage, édition d'organisation, paris, France, 2001;
5. Eric Vogler, **Management Stratégique des Services: Du Diagnostic à la Mise en Œuvre d'une Stratégie de Services**, Dunod , Paris, France, 2004;
6. Henri Mitonneau, **ISO 9000, Version 2000**, Dunod, Paris, France, 2001;
7. Jean-Paul Rodrigue, et autres, **The Geography of Transport systems**, 1<sup>st</sup> Edition, Edition published in the Taylor & Francise-Library, Abingdon, Oxon, 2006;
8. Laurent Hermel, **Mesurer la satisfaction client**, édition AFNOR, Paris, France, 2001;
9. Lovelock, Christopher, H. **Services Marketing**, 4<sup>th</sup>ed, Prentic - Hall, 2011;
10. Michel Longlois, et autres, **Marketing des services : le défi relationnel**, Gaétan Marine, Canada, 1992;
11. Philipe kotler, et autres, **Marketing management**, 10 ème édition, Pearson éducation, Paris, France, 2000;
12. Philipe kotler, et autres, **Marketing Management**, 12 ème Edition, Pearson Education, Paris, France, 2006 ;
13. Philipe kotler, et autres, **Marketing Management**, 13 ème édition, Pearson éducation, France, 2009;
14. Pierre Eiglier, et autres, **servuction : le marketing des services**, 7ème tirage, édition science internationale, 1999;
15. Pierre Eiglier, et autres, **Servuction : le marketing des services**, 3 ème tirage, mc Graw-Will, New York, 1991;
16. Pierre Eiglier, **Marketing et stratégies des services**, Edition Economica, Paris, France, 2004;
17. Richard Ladwin, **Le comportement du consommateur et de l'acheteur**, 2 ème édition, édition economica, Paris, France, 2003;
18. Robert Kaplan, et autres, **le tableau de bord prospective**, édition d'organisation, Paris, France, 1998.

#### 2.Thèses

1. Farés Boubakour, **Surcapacité et sous utilisation des moyens dans le transport routier de marchandise : Le cas de l'Algerie**, Thèse de Doctorat, Université d'Aix-Marseille 2, France, 1990;

2. Mamae Idi Ali, **Problème de l'accessibilité urbaine dans les pays du sahel : état de la mobilité urbaine à Niamey**, Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention du diplôme d'inspecteur principal des transports terrestres, Ecole National d'application des Techniques des Transports Terrestres, 2010;
3. Réda Abd Assamed Hallassi, **la qualité de service dans les transports collectifs: étude comparative entre la France et l'Algérie**, Travail de fin d'études pour l'obtention d'un certificat d'études supérieures (CES), spécialité: transport et territoires, ENTPE : Léon, France, 2009.

### 3.Seminaries

1. Farès Boubakour, Les transports urbains en Algérie: quelques effets de la dérégulation, **Communication présentée lors du Colloque : Transport en commun et transport routier urbain**, Montréal, Québec, Canada, 7 et 8 octobre 2004 ;
2. Farès Boubakour, et autres, Politique de transport urbain en Algérie et développement durable: de l'expérience de la déréglementation à la nécessité d'une nouvelle réglementation, **Communication présentée lors du colloque : services, innovations et développement durable**, Poitiers, France, 27 et 28 Mars 2008.

### 4.Articles Scientifiques

1. Albert Caruana, The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction, Vol. 36, **European Journal of Marketing**,2000 ;
2. Amy Smith et al, The effect of customer emotional responses to service failures on their recovery effort evaluations and satisfaction judgments, **Journal of the Academy of Marketing Science**, Vol 30 (1), 2002;
3. Amy Wang, The role of emotions in service encounters: An exploration Analysis; **Managing Service Quality**, Vol 14 (5), 2004 ;
4. Anderson Wallim, (dis) satisfaction with public services : The case of public transportation, **the journal of services marketing**, vol 9, (5), 1995;
5. Baker D M, Service quality and customer satisfaction in the airline industry, A comparison between legacy airline and low- cost airlines, **American Journal of Tourism Research**, vol 2 (1), 2013 ;
6. Christian Grönroos, A service quality model and its marketing implication, **European Journal of marketing**, vol 18 (4),1984 ;
7. Christian Grönroos, Adopting a Service Logic for Marketing, **Marketing Theory**, Vol 6, (3),2006
8. Crosby and Stephens, Effects of relationship marketing on satisfaction and Prices in the life insurance, **Journal of marketing research**, Vol 24 (4),1987 ;
9. Gunasekara. A, et al, Performance Measures and Metrics in a Supply Chain Environment, **International Journal of Operations and Production Management**, Vol 21, 2001;
10. Joseph Cronin et al, ServPerf versus ServQual: reconciling performance –based and perception –Minus – Expectations measurement of service quality, **Journal of marketing**, vol 58, 1994;
11. Kambiz and Janad. O, The Favorable Consequence of Emotional Satisfaction in Service Encounters, **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, Vol 1 (11),2011 ;

- 12.; Kazi Omar Siddiqi, Interrelation between service qualities attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the Retail banking sector in Bangladesh, **International Journal of Business and Management**, Vol 6 (3),2011 ;
- 13.Lisa Ellram, A Managerial Guide for the Development and Implementation of Purchasing Partnerships, **International Journal of purchasing and Materials Management**, Vol 27 (6), 2006 ;
- 14.Lynn Shostack, Breaking Free From Product marketing, **journal of marketing**, April 1997;
- 15.Muhammad Ahmad Raza et al, Relationship Between service quality, perceived value, satisfaction and revisit intention in hotel industry, **Interdisciplinary Journal of contemporary research in business**, vol 4 (8),2012 ;
- 16.Nitin Seth, et al, Service Quality Models: a Review, **International Journal of Quality and Reliability Management**, Vol 22 (9), 2005;
17. Parasuraman, A., et al, A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research, **Journal of Marketing**, Vol 49, 1985;
- 18.Parasuraman, A., et al, Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality implications for further, **research, Journal of Marketing**, vol 58 (1),1994 ;
19. Parasuraman, A., et al, ServQual : A Multiple Item scale for Measuring Consumer perception of service quality, **Journal of RETU Siling**, vol 64 (1),1988 ;
- 20.Rajat Rastogi, promotion of Non motorized Modes as a sustainable transportation option : policy and planning issues, **Current Science, Special Section : SUSTAINABLE TRANSPORT**, Roorkee, Vol 100,NO 9, India, May 2011;
21. Riadh Ladhari, La satisfaction du consommateur, ses déterminants et ses conséquences, **Revue de l'Université de Moncton**, vol 36 (2) ,2005 ;
- 22.Sany Sanuri Mohd, et al, The relationship between service quality and satisfaction on customer loyalty in Malaysian Mobile Communication Industry, **school of doctoral studies Journal**, 2011;
- 23.Sistemas and Gestao, Service quality: bey and cognitive assessment, **Managing service quality**, Vol 15 (05), 2007;
- 24.Stewart Robinson, Measuring Service Quality : Current Thinking and Future Requirements, **Marketing Intelligence and Planning**, Vol.17, Issue 1,1999 ;
- 25.Trouvill. B, Negative Emotions and Their Effect on customer complaint Behaviour, **Journal of service Management**, vol 22 (1),2011 ;
- 26.Valarie A., et al,, Communication and control processes in the delivery of service quality, **journal of marketing**, Vol 52 (2), April 1988.

### 5.Rapports

1. AFNOR, **Norme européenne NF EN 13816** : Transport, logistique et services transport public de voyageurs, définition de la qualité de service, objectifs et mesures, 1<sup>er</sup> tirage, AFNOR, France, septembre 2002;
2. Annabelle Belin. A, **La mesure de la satisfaction client dans les marchés industriel mastère marketing et communication commerciale**, école supérieure de commerce de Toulouse, France, 2002 ;

3. France qualité public, **la satisfaction des usagers/ clients / citoyens du services public**, la documentation française, paris, 2004;
4. Jean Michel Monin, **La satisfaction qualité dans les services**, AFNOR, Paris, 2001 ;
5. Jean Philippe Faive, **concevoir et réaliser une enquête de satisfaction des clients**, AFNOR, paris, 2000;
6. Joëlle Vanhamme, **La satisfaction des consommateurs spécifique a une transaction : définition, antécédents, mesures et modes**, Aspirante du Fonds National de la Recherche Scientifique, Laboratoire d'Analyse du Comportement du Consommateur,2002 ;
7. Julie Moutte, **L'impact du personnel en contact avec la clientèle sur la satisfaction du client : Proposition d'un modèle conceptuel**, Institut d'administration des entreprises, W.P.N°782, France, 2007;
8. Laurent Harmel, **Mesurer la satisfaction client**, édition AFNOR, Paris, France, 2001;
9. Pierre Merlin, **Géographie économique et planification des transports**, PUF fondamental, France, 1991;
10. **Réseau d'échange sur la mesure de la satisfaction de la clientèle, la portée des Résultats en mesure de la satisfaction de la clientèle**, Centre d'expertise des Grands organismes, Québec, Canada, janvier 2004.

### 6. Documents électroniques

1. **Bilan de la qualité de l'air dans grandes agglomération (1991–2000), Version 2001**. Disponible sur: <http://www.environnement.gov.fr/dossiers/air/bilans/010117-bilan-air-synthese-91-2000.html>
2. David Gasq, et al, **Physiologie, Méthodes D'Exploitation et Troubles de la Marche**, Disponible sur : [http://www.medecine.ups-tlse.fr/pcem2/physiologie/doc/Physiologie & Methodes Explo Marche\\_P2R.pdf](http://www.medecine.ups-tlse.fr/pcem2/physiologie/doc/Physiologie & Methodes Explo Marche_P2R.pdf)
3. Disponible sur: <http://www.transport-intelligent.net/champs-des-sti/modes-doux-transports-partages-et/>
4. **Qu'est-ce que la qualité de service ? – Qualité Transports – Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST)**, 2014, Disponible sur : <http://www.qualitetransports.gouv.fr/qu-est-ce-que-la-qualite-de-r121.html>
5. **Statistique mondial en temps réel**, Disponible sur : <http://www.planetoscope.com/mortalite/1270-mortalite---morts-d-accidents-de-la-routedans-le-monde.html>

### 7. Autre documents

1. Agence National de développement d'investissement, **Wilaya d'Annaba**, 2013 ;
2. Cahier des charges, types fixant les conditions d'exploitation des services publics réguliers de transport routier de personnes, Du 11 Aout 2007;
3. Cahier des charges, types fixant les conditions relatives à la concession de la réalisation et/ou de la gestion des infrastructures d'accueil et de traitement de voyageurs par route, Du 20 décembre 2004;
4. Entreprise de Transport Algérien par Câble a Annaba,;2017



الملاحق

في إطار الدراسة التي نحن بصدد التحضير لها، والتي تهدف من خلالها لجمع المعطيات الميدانية المتعلقة بالأطروحة التي نقوم بإعدادها استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية من جامعة باتنة 1 الحاج لحضر، والمعنونة ب:

## دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي

### المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بمدينة عنابة نموذجاً

يسرنا أن نضع بين أيديكم نسخة من هذه الاستبانة المتضمنة لمجموعة من الفقرات، ونحيطكم علماً بأن كافة المعلومات التي سيتم الإدلاء بها ستحاط بالعناية والسرية التامة ولن تستخدم إلا للأغراض العلمية التي تخدم الدراسة.

### المحور الأول : طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة عنابة

1. أكثر وسائل النقل التي تستعملها أثناء تنقلك (أكثر من اختيار) :

المشي على الأقدام  الحافلة  السيارة الشخصية  سيارة الأجرة  النقل غير الرسمي  الدراجة  أخرى، حدد ...

2. أكثر أوقات تنقلك في الوسط الحضري :

في الصباح  في المساء  في الصباح والمساء  في الليل  في جميع الأوقات

3. أغراض تنقلك في الوسط الحضري لمدينة عنابة (أكثر من اختيار) :

تنقلات منزل/ مدرسة  تنقلات منزل/عمل  التسوق  الترفيه  الزيارات  أسباب أخرى، حدد...

4. تستعمل خدمات المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه حضري لمدينة عنابة (الحافلات الزرقاء) :

نعم  لا  أحياناً

5. عدد مرات استعمالك لحافلات الزرقاء :

في كل أيام الأسبوع  2 إلى 3 مرات في الأسبوع  مرة في الأسبوع  مرة أو مرتين في الشهر  أقل من مرة في الشهر  أبداً

6. سبب استعمالك للحافلات الزرقاء (أكثر من اختيار) :

عملية ومتوفرة في كل الأوقات  تسعيرها اقتصادية  تضمن لي الوصول  سريعة  ليس لدي سيارة شخصية

تحافظ على البيئة  لا توجد بدائل أخرى  أخرى، حدد.

7. تقييمك لخدمات الحافلات الزرقاء مقارنة بخدمات حافلات الخواص :

أحسن  متشابهة  لا أعلم  سيئة  سيئة جداً

تم بحمد الله