

جامعة غليزان

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية

تخصص: مالية و تجارة دولية

تقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري الجماعي
لمدينة غليزان من وجهة نظر الزبائن

**Evaluation of the quality of services provided
in the public transportation buses of the city of
Relizane from the point of view of customers**

من إعداد الطالبين: بن عيسى عبد النور

طواهرية خليل

تحت إشراف:

د. قروج يوسف

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة غليزان	أستاذ محاضر أ	د. يبو كريمة
مشرفا ومقرار	جامعة غليزان	أستاذ محاضر أ	د. قروج يوسف
مناقشا	جامعة غليزان	أستاذ محاضر ب	د. خليل مولاي

السنة الجامعية: 2023/2022



الاهداء والشكر

الشكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على اشرف المرسمين محمد و وعلى آله و صحبه أجمعين

"قالو سبحانك لا علم لنا إلى ما علمتنا انك أنت العليم الحكيم " سورة البقرة

أتقدم بالشكر إلى الأستاذ التي أشرف علينا و قدم لنا يد المساعدة لنتمم هذا العمل المتواضع

الأستاذ القدير والمميز قروج يوسف

و كل أساتذة معهد العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير

عامة و أساتذة قسم الماستر مالية و تجارة دولية بصفة خاصة

و اخص بالذكر الأستاذ حنصال أبوبكر و إلى كل من ساندني

في انجاز هذا البحث من إخوة وأصدقاء و زملاء.

كما أتقدم بالشكر إلى موظفي المؤسسة العمومية للنقل لمدينة غليزان

واخص بالذكر مدير مديرية النقل على المساعدة التي قدمها لنا أثناء الدراسة الميدانية.

الاهداء

الى من قال عنهما الله تعالى:

{وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا
أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا* وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ
الدُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا* رَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَا فِي نُفُوسِكُمْ إِن
تَكُونُوا صَالِحِينَ فَإِنَّهُ كَانَ لِلْأَوَّابِينَ غَفُورًا} (25.23).

أهدي هذا العمل إلى روح الوالد الكريم رحمه الله وأسكنه فسيح جناته و الذي علمني ان
العلم هو سبيل الارتقاء في الحياة

اهدي هذا العمل إلى أمي فلذة كبدي و رفيقة دربي التي تحمل رمز الحنان و الطيبة

وقد كانت سندا لي ودعما معنويا حفظها الله و رعاها

إلى إختوتي وأختوتي وكل من تربطني به صلة قرابة أو صداقة

والإهداء الأكبر إلى كل من علمني وإلى من يعملون من أجل العلم والمعرفة

إلى وطني الجزائر أرضًا وشعبا

الملخص بالعربية:

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة مؤشرات جودة الخدمة في تعزيز خدمة الوسط الحضري لمدينة غليزان كآلية من آليات تحقيق النقل المستدام، وقد سلطنا الضوء في هذه الدراسة في على جودة خدمات حافلات النقل الحضري الجماعي في الوسط الحضري لمدينة غليزان، واعتمدنا في ذلك على جمع البيانات باستعمال أداة الاستبيان، حيث تم استقصاء عينة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم ذلك بطريقة عشوائية قدرت بـ 106 مفردة كانت متواجدة في محطة النقل الحضري و مواقف النقل الحضري في مدينة غليزان. وكان العرض من هذا البحث هو الاجابة على الاشكالية الموالية المتمثلة في:

هل ترقى نوعية الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لولاية غليزان لمستوى تطلعات الأفراد المتنقلين بها؟

وقد خلصت هذه الدراسة بعد معالجة البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS إلى نتيجة مفادها أن جودة الخدمات المقدمة لها مساهمة ف حالة في تعزيز خدمة النقل الحضري الجماعي في كونها تسمح في تحقيق رضا الزبائن، كما توصلنا أن النقل الجماعي في الوسط الحضري يساهم بدرجة كبيرة في ربح الوقت و محافظة على البيئة ، ويخفض من استهلاك الطاقة، ويخدم جميع شرائح المجتمع، فضلا عن مساهمته في تحسين السلامة اقترحت الدراسة بضرورة تحسين جاذبية خدمة النقل الحضري الجماعي وتقليل الازدحام المروري في الوسط الحضري بهدف الحفاظ على الزبائن الحاليين وجذب زبائن محتملين خاصة من مستخدمي السيارات الشخصية أحادية الراكب

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة. الزبائن. النقل الحضري الجماعي. الحافلات.

Abstract: This study aims to highlight the contribution of service quality indicators in enhancing the service of the urban center of the city of Relizane as a mechanism for achieving sustainable transport. Data using the questionnaire tool, where the sample of the descriptive analytical method was surveyed, and this was done in a random manner estimated at 106 individuals who were present in the urban transport station and urban transport stops in the city of Relizane. The presentation of this research was the answer to the next problem represented in:

Does the quality of the services provided in the urban transport buses of the state of Relizane meet the aspirations of the individuals traveling in them?

This study concluded, after processing the data by the statistical program (SPSS20), to the conclusion that the quality of the services provided has a contribution in the case of enhancing the collective urban transport service in that it allows achieving customer satisfaction. Profiting time and preserving the environment, and reducing energy consumption, and serving all segments of society, as well as its contribution to improving safety. Single-passenger character

Keywords: quality of service. customers. mass urban transport. by buses.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

أ	الشكر والتقدير
ب	اهداء
ج	الملخص بالعربية
د	الملخص بالانجليزية
هـ	فهرس المحتويات
و	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
ط	فهرس الصور
ط	فهرس الملاحق
2	الفصل الأول : مقدمة عامة
6	الفصل الثاني : جودة الخدمات مقدمة في النقل الحضري الجماعي.
6	2. الاطار النظري لجودة الخدمات
7	1.2 مفهوم جودة الخدمة
8	2.2 أهمية جودة الخدمة.
10	3.2 نماذج قياس جودة الخدمة
14	3 خدمات النقل الحضري الجماعي
14	1.3 مفاهيم متعلقة بالنقل الحضري:

16	2.3 أنماط التنقلات الحضرية
19	3.3 تخطيط النقل الحضري.
24	4. جودة خدمات النقل الحضري
24	1.4 تعريف جودة خدمة النقل الحضري
25	2.4 مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري
29	3.4 مشكلات التنقلات الحضرية والحلول الممكنة لها
33	5 الدراسات السابقة وتميز الدراسة الحالية
33	1.5 الدراسات السابقة:
34	2.5 تميز الدراسة الحالية
35	6. خلاصة الفصل
37	الفصل الثالث : دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان
38	2. الإطار التعريفي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة غليزان
38	1.2 تقديم المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUSR
39	2-2 الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل الحضري لولاية غليزان
42	2-3 خطوط حافلات النقل الحضري
43	3. الإجراءات المنهجية للدراسة و الأساليب الإحصائية المعتمدة
43	1-3 منهجية الدراسة
49	4. تحليل نتائج الدراسة الميدانية
49	1.4 التحليل الإحصائي

56	2.4 تفسير النتائج لبيانات الدراسة
71	5. اختبار الفرضيات الدراسة
71	1.5 دراسة الفرضيات
73	6. خلاصة الفصل الثالث
75	الفصل الرابع: الخاتمة العامة
75	1. الخاتمة
76	2. نتائج الدراسة
76	3. الاقتراحات
78	قائمة المراجع
83	قائمة الملاحق

فهرس الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الفصل - رقم الجدول
45	الخيارات المستعملة في الاستبيان بناء على مقياس ليكرت	الجدول رقم (1.3)
49	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم (2.3)
50	توزيع أفراد العينة حسب فئة العمر	الجدول رقم (3.3)
51	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	الجدول رقم (4.3)
52	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (5.3)
53	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	الجدول رقم (6.3)
54	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	الجدول رقم (7.3)
55	توزيع أفراد العينة حسب الإقامة	الجدول رقم (8.3)
57	توزيع أفراد العينة حسب وسائل النقل التي يستعملونها	الجدول رقم (9.3)
58	توزيع أفراد العينة حسب امتلاكهم للسيارة الخاصة	الجدول رقم (10.3)
58	عدد وسائل النقل المستعملة من طرف أفراد العينة	الجدول رقم (11.3)
59	معدل تكرار استعمال وسيلة النقل في اليوم الواحد	الجدول رقم (12.3)
60	أوقات تنقلات أفراد العينة في الوسط الحضري	الجدول رقم (13.3)
61	إجابات أفراد العينة حول المشاكل التي يعاني منها الأفراد أثناء تنقلاتهم	الجدول رقم (14.3)

62	أغراض تنقل الأفراد في الوسط الحضري	الجدول رقم (15.2)
63	إجابات أفراد العينة حول الوسائل التي يستعملونها أثناء تنقلاتهم الحضرية	الجدول رقم (16.3)
65	نتائج إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات المقدمة في وسائل النقل الجماعية	الجدول رقم (17.3)
66	نتائج إجابات أفراد العينة حول مؤشرات جودة الخدمات في الحافلة	الجدول رقم (18.3)
67	نتائج إجابات أفراد العينة حول درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة	الجدول رقم (19.3)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الفصل - رقم الشكل
8	مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والزبون	الشكل رقم (1.2)
11	نموزج فجوة جودة الخدمة	الشكل رقم (2.2)
28	مؤشرات جودة الخدمة في النقل الحضري الجماعي.	الشكل رقم (3.2)
40	الهيكل التنظيمي لمؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUSR	الشكل رقم (1.3)
46	خطوات تصميم الاستبيان	الشكل رقم (2.3)
50	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم (3.3)
51	توزيع أفراد العينة حسب فئة العمر	الشكل رقم (4.3)
52	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	الشكل رقم (5.3)
53	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (6.3)
54	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	الشكل رقم (7.3)
55	توزيع أفراد العينة حسب الدخل	الشكل رقم (8.3)
56	توزيع أفراد العينة حسب الإقامة	الشكل رقم (9.3)
57	توزيع أفراد العينة حسب وسائل النقل التي يستعملونها	الشكل رقم (10.3)

58	توزيع أفراد العينة حسب امتلاكهم للسيارة الخاصة	الشكل رقم (11.3)
59	عدد وسائل النقل المستعملة من طرف أفراد العينة	الشكل رقم (12.3)
60	معدل تكرار استعمال وسيلة النقل في اليوم الواحد	الشكل رقم (13.3)
61	أوقات تنقلات أفراد العينة في الوسط الحضري	الشكل رقم (14.3)
62	المشاكل التي يعاني منها الأفراد أثناء تنقلاتهم	الشكل رقم (15.3)
63	أغراض تنقل الأفراد في الوسط الحضري	الشكل رقم (16.3)
64	وسيلة النقل المستعملة من طرف أفراد العينة داخل الوسط الحضري العاصمي	الشكل رقم (17.3)

فهرس الصور

الصفحة	عنوان الصورة	رقم الفصل - رقم الصورة
18	خط باص سريع للصين وكولومبيا	الصورة رقم (1.2)

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الفصل - رقم الملحق
83	استمارة الاستبيان	الملحق رقم (1)



الفصل الأول

مقدمة عامة :

تمهيد: يعتبر تسويق الخدمات واحد من أهم الاتجاهات الحديثة حيث عرفت توسعا منذ ثمانينات القرن الماضي وبداية القرن الحالي بسبب التطور التكنولوجي السريع الذي اثر بشكل مباشر على حياة الأفراد و المجتمعات , وكذا بالتزايد الدور الكبير للخدمات في الحياة المعاصرة وخاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنفعة المطلوبة.

يكتسي النقل الحضري الجماعي أهمية بالغة في حياة الأفراد، و إن الاهتمام به كما و كيفا يعتبر عاملا أساسيا لاغنا عنه لتنظيم و تطوير المدينة في وقتنا الحالي ، و بتوسع شبكات النقل داخل المدينة و تعدد الخطوط لتزايد عدد السكان و تنوع إغراض تنقلاتهم بالإضافة إلى انفجار المحيط الحضري، أصبح من الضروري مراعاة خصوصية كل خط و توفير نمط النقل الملائم لهم.

وتعد دخول خدمة النقل الحضري الجماعي للحافلات في ولاية غليزان واحدة من أهم الخطوات التي ساهمت بشكل كبير في التقليل من حدة حركة المرور و تخفيف الازدحام داخل وسط الحضري للمدينة كما أن قياس و تقييم جودة الخدمات المقدمة في الحافلات النقل الحضري لمدينة غليزان من وجهة نظر الزبائن يسعى الى تلبية احتياجات ورغبات العملاء من أجل كسب رضاهم وزيادة ولائهم .

انطلاقا من هذه المعطيات يمكن طرح الإشكالية التي ستقود هذه الدراسة و المتمثلة في:

هل ترقى نوعية الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لولاية غليزان لمستوى تطلعات الأفراد المتنقلين بها ؟

1- الأسئلة الفرعية :

- ما طبيعة التنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة غليزان ؟
- ماهي وسائل النقل التي يفضلها الفرد الغليزاني في الوسط الحضري لولاية غليزان؟
- ماهي مؤشرات جودة الخدمة في الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان ؟
- ماهي درجة الرضا عن جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لولاية غليزان ؟

2- فرضيات الدراسة:

- طبيعة التنقلات الأفراد في الوسط الحضري لولاية غليزان مرنة.

- وسائل النقل التي يفضلها الفرد الغليزاني في الوسط الحضري لولاية غليزان هي الحافلات النقل الحضري التابعة للقطاع العام.
- مؤشرات جودة الخدمة في الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان تعتمد على الأمن و السلامة و الراحة .
- يوجد رضا من طرف الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة للحافلات النقل الحضري لولاية غليزان .

3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى مجموع من النقاط و التي هي :

- استعراض الأطر و المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة في النقل الحضري الجماعي.
- تحديد أهم ابعاد جودة النقل الحضري المؤثرة على رضا الزبون.
- ابراز مدى استجابة شبكة الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان لتطلعات و احتياجات الافراد.
- التعرف على مدى رضا الزبون حول الخدمات المقدمة من طرف النقل الحضري الجماعي لولاية غليزان.
- تحليل وضعية النقل الحضري الجماعي لولاية غليزان.

4- أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من الاعتبارات الآتية:

- التعرف على مستوى جودة الخدمة في الحافلات النقل الحضري.
- الكشف عن نقاط الضعف في أبعاد الجودة المستخدمة في النقل الحضري الجماعي لولاية غليزان.
- التعرف على مشاكل ومتاعب المسافرين أثناء تنقلاتهم في الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان.
- معرفة آراء المتنقلين التي تخص مستوى جودة الخدمات المقدمة في الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان.

5- مبررات اختيار الموضوع:

جاء اختيار الموضوع لعدة مبررات موضوعية تتمثل في:

- موضوع ضمن مجال تخصصنا.
- موضوع حيوي ويتطلب الدراسة.

- لفت انتباه العاملين في الحافلات النقل الحضري لأهمية الاهتمام بالخدمات المقدمة للمسافرين من أجل كسب رضاهم و زيادة ولاءهم.

6- حدود الدراسة:

لقد وقعت هذه الدراسة ضمن عدة حدود و التي من بينها :

الحدود الزمنية : التي تتزامن خلال فترة من شهر مارس الى شهر ماي 2023.

الحدود المكانية : فقد مست أفراد العينة من مستعملي الحافلات النقل الحضري الجماعي تابعة للقطاع العام لولاية غليزان عبر الخط الرابط بين المحطة البرية بن داود و برمادية.

7- منهج الدراسة :

بناء على طبيعة الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث يسمح هذا المنهج بتقصي بعض الحقائق التفصيلية لتقييم جودة الخدمات لحافلات النقل الحضري الجماعي لولاية غليزان من طرف الزبائن , وهذا بالاعتماد على استبيان يتم معالجته باستخدام البيانات التحليلية بهدف اختيار فرضيات الدراسة وبعدها الوصول الى النتائج.

8- محددات الدراسة:

- تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة النظرية وذلك استناده إلى المصادر مكتبية منها الكتب و المجلات والدراسات أكاديمية سابقة, أما المنهج التحليلي تم اعتماده في استبيان.
- تلقي العديد من الصعوبات في الجانب التطبيقي مثل صعوبة ملئ الاستبيان على المسافرين
- صعوبة جمع المعلومات لقلّة المصادر و المراجع التي لها صلة مباشرة , مع موضوع البحث.



الفصل الثاني

1- تمهيد:

يساهم قطاع النقل والمواصلات بدور مهم في تحقيق متطلبات التنمية الشاملة بمختلف مجالاتها الاقتصادية والاجتماعية، سواء على المستويات المحلية، الاقليمية أو الدولية، حيث يساهم في تعزيز القطاع الاقتصادي للدولة، كما يعمل على إحداث التغيير الاجتماعي بين أفراد المجتمع، لذا يعتبر تطور هذا القطاع أحد أهم المؤشرات الأساسية لتقدم الدول وازدهارها.

ونتيجة الاستمرار النمو العمراني والسكاني بالمدينة وكذلك الازدهار في الأنشطة التجارية والصناعية ازدادت الحاجة إلى التنقلات الحضرية في وسط المدينة وضواحيها. بالمقابل ترتب عن هذا الازدياد تضاعف مشكلة الاختناقات المرورية وتأخر زمن الوصول والحوادث المرورية والتلوث والتي تعد من أكبر التحديات التي يواجهها سكان المدينة وخاصة المدن الكبرى. لذا اهتم المتخصصون في هذا المجال لإيجاد الأليات المناسبة الى تسمح بتحسين جودة خدمات النقل الحضري الجماعي وجعلها متاحة للجميع باعتبارها تنقل عدد أكبر من الأفراد وتحقق خاصية وفورات حجم من خلال الحافلات والقطارات الحضرية وقطارات الانفاق التي تنقل الأفراد بحشود كبيرة.

وعليه فقد حاولنا من خلال هذا الفصل الذي بعنوان دراسة جودة الخدمات مقدمة في النقل الحضري

الجماعي. ، حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثالث متغيرات، وهي

❖ المتغير الأول: جودة الخدمات

❖ المتغير الثاني: خدمات النقل الحضري الجماعي

❖ المتغير الثالث: جودة خدمات النقل الحضري

2. الاطار النظري لجودة الخدمات:

اتجهت معظم المؤسسات إلى الاهتمام بالعمل على تحقيق الجودة في منتجاتها، لضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه. ويعد موضوع الجودة من المواضيع التي تصدرت اهتمامات الباحثين الأكاديميين والممارسين على حد سواء، وقد نتج عن ذلك العديد من الدراسات التي اهتمت بمعالجة ليس موضوع جودة السلع المادية فحسب وإنما جودة الخدمة كذلك، إذ يعتبر موضوع جودة الخدمة محل انشغال الكثير من الباحثين والمهتمين بمجال تسويق الخدمات.

1.2 مفهوم جودة الخدمة:

(الدراركة، 2006) عرفت جودة الخدمة على أنها: "تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي . كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية و يشير هذا التعريف الى أنّ جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي والبعد الشخصي، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذين الجانبين في تقديم الخدمة.

(الدراركة، 2006) كما عرفت جودة الخدمة على أنها: "التفوق على توقعات العميل والمقصود بجودة الخدمة في هذا التعريف، أن تتفوق المنظمة في خدماتها التي تؤديها فعلياً على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات.

(وليامز، 1999) وبنفس المنطق، توصل كلٌّ من Booms and Lewis إلى أنّ جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها، ومن هنا يتبين لنا أنّ الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها، وهذا من خلال مقارنته بين توقعاته وبين الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها.

(حمود) وقد اعتبر المؤلف **خضير كاظم حمود**، جودة الخدمة بأنها تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميز نفسها وهي: "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين

(ادريس، 2006) كما يقصد بجودة الخدمة "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركوا في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضى المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها . ويشير هذا التعريف، إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:

1 - تترتب مستويات جودة المنتج الخدمي إلى ثلاث مراتب، هي:

(درويش، 2007)أ- جودة الخدمة المتوقعة، وتعرف على أنها "تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمد على: احتياجات العميل، وخبراته، وتجاربه السابقة، وثقافته، واتصاله بالآخرين "

ب- جودة الخدمة الفعلية، وتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة؛

ج - جودة الخدمة المدركة، وهي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المحرّبة

2- تعتبر جودة الخدمة المقدمة من أهم العوامل المؤثرة على درجة رضا الزبون .

3. تعد جودة الخدمة المقدمة مؤشرا تنافسيا مهما تعتمد عليه المنظمات في تدعيم مركزها التنافسي.

وينظر الباحثون إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة، وأخرى خارجية تعبر عن موقف الزبائن، وتقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالموصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها (جودة المطابقة)، أما وجهة النظر الخارجية فتتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون بالاعتماد على معلومات، يمكن توضيح مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والإدارة والزبون، في الشكل المبين أدناه:

شكل رقم. 2-1 : مفهوم جودة الخدمة من وجهة نظر كل من مقدم الخدمة والزبون



المصدر : من إعداد الطالبين.

2.2 أهمية جودة الخدمة.

(الداركة)تشكل أهمية الجودة في خدمة الزبائن، مركز الصدارة لدى كافة المنظمات. ويمكن توضيح أهمية جودة

الخدمة في أربعة أسباب رئيسية هي:

- نمو مجال الخدمة؛
- ازدياد حدة المنافسة؛
- الفهم الأكبر للعملاء؛

- والمدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل.

❖ 1. نمو مجال الخدمة :

إنّ أحد أبرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما لمداخيل الدولة. وعلاوة على ذلك، أصبح الاهتمام المتنامي بصناعة الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، ففي ظلّ ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من سياحة، وتعليم، وبنوك، وتأمينات، وغيرها و لذلك ازداد على مستوى الاقتصاد الكلي للدول الدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الداخلي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع

❖ 2. ازدياد حدة المنافسة :

تعد جودة الخدمة من بين أهم المؤشرات التنافسية، التي تعتمد عليها المؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تنشط فيه .

❖ 3. الفهم الأكبر للعملاء :

اهتمت معظم المنظمات الناجحة، بالعمل على معرفة ما هو الشيء الذي يريده العملاء حتى تضمن استمرار التفوق والنجاح، فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء. وهذا يرجع إلى أنّ الزبائن لا يكونون دائما واعين بكل متطلبات ، وحتى إن كانوا واعين فإنهم لا يعبرون عنها دائما، أما عندما يحددون متطلباتهم فإنهم لا يقدمون عنها دائما معلومات مفصلة , تنظّم متطلبات الزبائن في أربع فئات هي:

➤ 1- المتطلبات المذكورة صراحة، وتتمثل في أجوبة الزبون عن الأسئلة المطروحة عليه من قبل مقدمي الخدمات مباشرة؛

➤ 2- المتطلبات المفترضة، ويعتبر تحديدها صعبا لأنّ الزبون يظن بأنّها واضحة؛

➤ 3- المتطلبات المكتومة، وتكون عندما يرى الزبون أنّ مقدم الخدمات غير قادر على تلبية متطلبات معينة، وبذلك يعتبر نفسه غير معني بالإفصاح عنها؛

➤ 4- المتطلبات المجهولة، وهي غائبة كلياً عن وعي الزبون لها لأنها عبارة عن أشياء لم تخطر بباله إطلاقاً .
وإذا تكون المؤسسات التي تتقن متطلبات الزبون من الفئات الأربع (الفهم الكامل لمتطلبات الزبائن) هي من سيكتب لها البقاء.

❖ 4. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل :

(ادريس، 2006) يجب أن لا تسعى المؤسسات إلى جذب زبائن جدد فقط، ولكن يجب عليها أيضاً أن تحافظ على العملاء الحاليين وتكسب ولاءهم و. في هذا الصدد، تشير الدراسات إلى أنّ تكلفة جذب عميل جديد تعادل في المتوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على ولاء عميل واحد .

3.2 نماذج قياس جودة الخدمة:

تسعى المؤسسات من أجل كسب رضي وولاء الزبائن بصفة دائمة، إلى التحسين المستمر في جودة الخدمات. ويكون ذلك، من خلال تشخيص الوضع الحالي لجودة خدماتها وتقييمها، حتى تقرر ما يجب القيام به من تحسين. ولتشخيص وتقييم الوضع الحالي لجودة الخدمة المقدمة، تشير الدراسات إلى أنّ هناك نموذجين رئيسيين لقياسها، يعتمدان بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية، هما :

❖ نموذج الفجوات.

❖ ونموذج الأداء الفعلي .

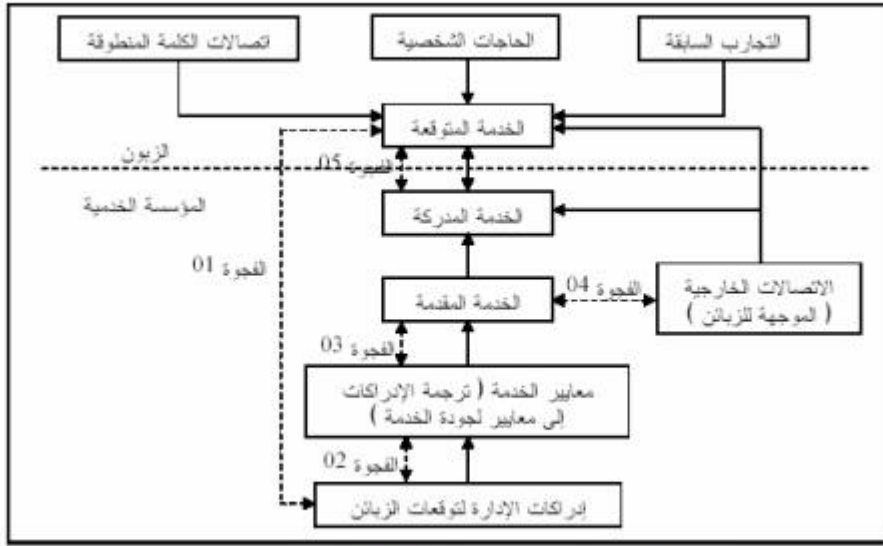
أولاً نموذج الفجوات: The Gaps Mode

(ادريس، 2006) تنسب أول محاولة لقياس وتقييم جودة الخدمة إلى الباحثين (Berry Parasuraman Zeithaml et)، إذ تمكّنوا سنة 1988 من تصميم نموذجهم الشهير (SERVQUAL) ويستند هذا النموذج على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة وعلى إدراكهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة إليهم ، وهذا من المنطلق أنّ الزبائن يقيمون جودة الخدمة المقدمة إليهم من خلال مقارنة ما يريدون أو يتوقعون مع ما يحصلون عليه فعلاً، وبالتالي تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات .

وقد توصلت الدراسة التي أجراها هؤلاء الباحثين إلى أنّ المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة هو : الفجوة بين إدراك الزبون لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته حول هذه الخدمة .

وبالإضافة إلى هذه الفجوة، هناك أربع فجوات أخرى تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة، تتلخص في الشكل رقم 2-2

شكل رقم 2-2: نموذج فجوة جودة الخدمة



Source: Kotler et Dubois, op. cit, P. 452.

يوضح هذا النموذج كما هو مبين في الشكل أعلاه، وجود خمس فجوات تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وهي :

الفجوة الأولى: وتنتج عن الاختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة، فقد لا تدرك إدارة المنظمة بدقة رغبات الزبائن وإدراك إدارة المنظمة لتلك التوقعات وكيفية حكمهم على مكونات الخدمة، إما لأنّ المعلومات التي لديها خاطئة أو أنه تم تفسيرها بصورة غير صحيحة، وعلى سبيل المثال قد يعتقد مدير المستشفى أنّ المرضى يحكمون على جودة الخدمة الصحية من خلال حداثة المعدات والأجهزة الطبية، في حين يهتم المرضى بالعناية التي يقدمها له التفاعل بين الطبيب والعاملين في التمريض.

الفجوة الثانية: وتنتج عن الاختلاف بين إدراكات إدارة المؤسسة لتوقعات الزبائن، ومواصفات جودة الخدمة الموضوعية، بمعنى أنه حتى ولو كانت حاجات الزبائن المتوقعة معروفة بالنسبة للإدارة، فإنه لا يمكن ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة، وقد يعزى سبب ذلك مثلاً إلى قيود تتعلق بموارد المنظمة .

الفجوة الثالثة: وتشير إلى عدم وجود تطابق بين مواصفات جودة الخدمة الموضوعية، ومواصفات التسليم الفعلي للخدمة , وقد يرجع ذلك مثلا إلى تدني مستوى مهارة مقدمي الخدمات أو حدوث عطب في الأجهزة والمعدات المستخدمة في تقديم الخدمة .

الفجوة الرابعة: وتنتج عن الاختلاف بين مواصفات التسليم الفعلي للخدمة، و الخدمة المروجة.

الفجوة الخامسة: وتظهر في الاختلاف بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، أي أنّ الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة الفعلية، وتمثل هذه الفجوة المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة، إذ يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المنظمة ككل وحتى يمكن سد الفجوة الخامسة فإنه لا بد من سد جميع الفجوات الأربع، حيث أنّ وجود أي فجوة سلبية من هذه الفجوات الأربع سوف يتسبب في إحداث قصور في الخدمة المقدمة بالفعل للزبائن، ومن ثم وجود فروقات سلبية بين إدراكات الزبائن للخدمة الفعلية المقدمة لهم وبين توقعاتهم، وضمن هذا الإطار قدم الباحث Oliver سنة 1993 نموذج "عدم التطابق " *Disconfirmation de LE Modèle* القائم على فكرة المقارنة ما بين الخدمة المقدمة والخدمة المتوقعة، فإذا قام الزبون بالمقارنة ما بين الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته وكان الانحراف إيجابيا، أي أنّ الأداء الفعلي للخدمة يفوق التوقعات، فإن الزبون سيكون راضيا على مستوى جودة الخدمة المقدمة له , أما إذا كان الأداء الفعلي للخدمة لا يصل إلى مستوى التوقعات أي الانحراف سلبي، عندئذ سيكون

الزبون غير راض على مستوى جودة الخدمة المقدمة له

ومن الناحية العملية، فإنّ هذا النموذج يساعد إدارة المنظمة على التوصل إلى نتائج متعددة الأبعاد تتعلق بمستوى

(ادريس، 2006) جودة الخدمات المقدمة، والتي تتلخص في الآتي :

1- مدى قدرة إدارة المنظمة أو عجزها على تفهم احتياجات ورغبات العملاء، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي .

المعادلة التالية :

إدراك الإدارة لتوقعات العملاء نحو الخدمة المعنية بالتقديم لتوقعات العملاء نحو نفس الخدمة.

2- مدى فاعلية التنظيم وكفاية الموارد التنظيمية من حيث القدرة على ترجمة توقعات العملاء إلى مواصفات فعلية في الخدمة المقدمة لهم، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية :

إدراك إدارة المنظمة لتوقعات العملاء للخدمة إدراك إدارة المنظمة لمواصفات الخدمة المقدمة بالفعل للعملاء.

3- مستوى أداء مقدمي الخدمات في تقديم الخدمة للعملاء بمستوى جودة يتطابق مع المواصفات المحددة من جانب الإدارة، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية :

إدراك مقدمي الخدمات للمواصفات الواجب توافرها في الخدمة المقدمة للعملاء , إدراك العملاء لمستوى الخدمة المقدمة لهم بالفعل.

4- مدى المصدقية والثقة في المنظمة، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية :

إدراك العملاء لمستوى الخدمة المقدمة لهم بالفعل ' إدراك العملاء لمستوى الخدمة وفقا للوعود المقدمة والإعلانات الخاصة في وسائل الإعلام.

5- مستوى رضا / عدم رضى العملاء عن الخدمة المقدمة لهم، والذي يمكن تحقيقه من خلال قياس جانبي المعادلة التالية:

توقعات العملاء لمستوى الخدمة المقدمة (توقعات العملاء لمستوى الخدمة المقدمة

إدراك العملاء مستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة).

ثانيا: نموذج أداء الخدمة (SERVPERF) The Service Performance Model

ينسب هذا النموذج الذي ظهر سنة 1992، إلى كلٍّ من الباحثين Cronin et Taylor وقد جاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات التي وجهت من طرفهم إلى نموذج الفجوات وخاصة ذلك الجزء الخاص بالتوقعات، إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين إدراكات الزبائن وتوقعاتهم، ويركّز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، أي :

التركيز على إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة.

ويعد هذا المقياس من الناحية العملية، أحد الأدوات الفعّالة التي يمكن أن تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها.

ولم يختلف هذا النموذج عن سابقه في اعتماده على نفس المؤشرات التقييمية (الاعتمادية، والاستجابة، والضمان ، والتعاطف، والملموسية)، إلا أنه يتميز عنه بالبساطة من حيث القياس والتحليل.

وما يزال الجدل مستمرا حول فاعلية كلٍّ من هذين النموذجين في قياس وتقييم جودة الخدمة, وفي هذا الإطار انقسم الباحثون إلى فريقين مابين مؤيد ومعارض لكل نموذج منهما، الأمر الذي يستوجب ضرورة القيام بمزيد من الدراسات التطبيقية للإسهام في حسم هذا الجدل.

على ضوء ما سبق، يمكننا القول بأنّ نماذج قياس جودة الخدمة، توقّر للمنظمة تغذية عكسية من المعلومات عن مستوى الإشباع الذي حققته الخدمة المقدمة لمطالب وتوقعات زبائنها.

كما تكشف جوانب النقص التي يجب تلافيتها، ومجالات إدخال التحسينات المستمرة لزيادة درجة رضی الزبائن، فلا يمكن تخطيط التحسينات المستمرة إلا على ضوء نتائج استطلاع وتقييم رضی الزبائن لجودة ما تقدمه المنظمة لهم من خدمات.

3 خدمات النقل الحضري الجماعي:

للنقل الجماعي دورا مركزيا في أي نظام نقل حضري فعال، لذلك تتجه مختلف الدول إلى تشجيع استخدام النقل الجماعي وخاصة في الاوساط الحضرية المزدهمة، ورغم أنه نمط قديم الا أن الظروف المعاصرة أصبحت تفرضه كاختيار أساسي لمواجهة أزمة الاختناق و الاكتظاظ الذين تعاني منها الحواضر الكبرى في العالم فهو النمط الأمثل الذي بإمكانه فك الخناق على المدن وتسهيل المرور عبر شوارعها وأزقتها، زيادة على توفير السلامة والأمان للركاب بصفة خاصة ومستعملي الطريق بصفة عامة، وعليه سيضمن هذا المتغير العناصر الثلاثة الموالية:

- مفاهيم حول النقل الحضري الجماعي.

- أنماط التنقلات الحضرية.

- تخطيط النقل الحضري .

1.3 مفاهيم متعلقة بالنقل الحضري:

(chanles, 1981) يعتبر النقل من الأنشطة المرتبطة بحياة الفرد الذي يسعى دوما لإدراجها في أولويات اهتماماته وذلك لإشباع حاجاته الشخصية والاجتماعية و الاقتصادية، وبدأ هذا المفهوم يظهر في حياة الإنسان منذ أن اتسمت بالترحال والاستقرار، وذلك نتيجة الحركة والسكون التي يعرفها، ومع مرور الزمن تطورت حياة

الانسان وتغيرت وازدادت تعقيدا فتعددت الآراء حول تعريف مصطلح النقل، فذلك الذي عرفه حسب اختصاصه فهناك من يراه خدمة إنتاجية، والبعض يراه نشاطا اجتماعيا، أما النقل من الناحية الاقتصادية.

(michel.linnoration, 1981) فقد عرف على أنه وسيلة مادية تحتوي مجموعة من التقنيات المسطرة من أجل نقل الأشخاص والبضائع و يعرف أيضا على أنه نشاط للخدمات متعلق بوظائف الإنتاج.

1.1.3: مفاهيم متصلة بالنقل :

(مكي، 2013) يعتبر النقل من المتطلبات الضرورية لكل مجتمع التي تفرضها ظروف الحياة اليومية، كما يساهم في تدعيم الهيكل الاقتصادي والاجتماعي لكل دولة، حيث يمثل هذا القطاع بأنشطته المختلفة دعامة أساسية من دعائم التقدم، و يمكن تصور تحقيق نمو متوازن أي بلد دون تأمين تلك الاحتياجات من النقل.

2.1.3 مفهوم النقل :

(عصام، 2003) بالرغم من وضوح مسألة النقل للوهلة الأولى من حيث دلالاته، إلى أن تعريفات المختصون تباينت واختلفت، إذ يرى "هانز أدار" الخبير في شؤون النقل لدى البنك الدولي للإنشاء والتعمير أن النقل "يُعبّر عن خدمة أو حدث لإيصال مراكز الانتاج والمناطق الأهلة بالسكن مع بعضها، أي مع مراكز الاستهلاك.

(عصام، 2003) يعرف على انه حركة نقاط متعددة، تكون مجموعها مسار حركة وسيلة النقل من بدء حركتها حتى استقرارها في المحطة لها، وهذه الحركة يترتب عليها نقل المنافع وإشباع الحاجات، سواء بإعداد المسافرين أو البضائع على اختلاف أنماطها، وتباين أحجامها من منطقة لأخرى .

3.1.3 مفهوم النقل الجماعي:

(الشناوي، 2003) النقل الجماعي أو النقل المشترك للأشخاص هو توفير مركبات مهيأة ومصممة لاستقبال الأشخاص والتكفل بنقلهم من مكان إلى مكان آخر معلوم بمقابل يتمثل في شراء تذكرة أو بطاقة 1 اشتراك وذلك عبر مسالك معينة، وفي وقت محدد .

وقد نصت المادة 5 من القانون 1-13 المؤرخ سنة 2001 على انه يجب ان تهدف المنظومة النقل البري للأشخاص الى إعطاء الأولوية لتطوير النقل الجماعي لعدة أسباب نذكر منها:

- يعمل النقل الحضري الجماعي على تقليص الفوارق الاجتماعية في ميدان استغلالها للمجال الحضري وكذا إمكانية تنقل السكان.

- إن غياب النقل الحضري الجماعي معناه زيادة عدد السيارات الفردية وهو ما يؤدي إلى اكتظاظ داخل المحيط الحضري وكذا الاستهلاك الكبير للطاقة، وما ينتج عنه من مشاكل الازدحام والتلوث وحوادث المرور.

2.3 أنماط التنقلات الحضرية:

(الحور، 2011) يعرف نمط التنقل على انه تقنية دفع او تسيير الألة للانتقال من نقطة لأخرى بالنسبة لهيكل قاعدي مخصص لهذا الغرض وتراعى في اختيار نمط التنقل عدة عوامل نذكر منها: الأمان والسلامة، الدخل، والسرعة، ونوعية الخدمة والتكنولوجيا، وقد تكون أنماط التنقل فردية أو جماعية خاصة أو عامة ويمكن تقسيم أنماط التنقلات الحضرية كما يلي:

✓ 1. التنقل سيراً على الأقدام :

(gerondeau, le transport urbain. que saisje?, 1997) يبقى السير على الأقدام دائما نمط النقل الأكثر بساطة ووضوحا واستخداما في المدينة، خصوصا عندما يتعلق الأمر بالتنقل لمسافات قصيرة ولذلك من المفترض إذا كانت مسافة التنقل أقل من 2 كم أن تقطع سيراً على الأقدام ويعتبر مفيدا جدا للصحة. كما يتميز السير على الأقدام ببطء في السرعة

(وهاي، 1999) ويشكل عنصرا فعالا في النظام البيئي إذ أن المشي يعد أحد الحلول الجاهزة والمتوافرة لمشكلات النقل الحضري عن طريق توفير معابر علوية أو سفلية للعبور الأمان للشوارع المزدهمة.

(بالحارث) كما يعد نمط عذب خالي من مصادر الضجيج، التلوث، ومع مراعاة البنية والقدرة الجسدية للأفراد يبقى هذا النمط يمتاز بالمحدودية خصوصا في المدن العربية.

✓ 2. التنقل بذات عجلتين:

سواء تعلق الأمر بالدراجات الهوائية أو النارية فهذا التنقل أسرع من التنقلات سيراً على الأقدام، ويتطلب ركوب الدراجات ممرات خاصة بها مثلما هو الحال في العديد من الدول المتقدمة حيث تصبح التنقلات بها آمنة، وقد استحدثت عدد متزايد من المدن بما فيها مدن في البلدان النامية نظام تأجير الدراجات الهوائية لأنها تصنف ضمن التنقلات العذبة فهي غير مضرّة بالبيئة وتمتاز بالمرونة النسبية ، كما أنها لا تشغل مساحات كبيرة داخل الأوساط الحضرية .

(الاجتماعي،، 2011) وينال هذا النمط من التنقل تشجيعا في عدد كبير من البلدان لما يترتب عنه من فوائد بيئية وصحية وسيلة تنقل مقبولة السعر ولا يهدر الطاقة، زيادة أنه يساعد في حل الاختناقات المرورية ومريح للمسافات التي تتراوح بين ميل وثلاثة أميال، إذن يعتبر هذا النمط بلا منازع سفير أنماط النقل العذبة.

✓ 3. السيارة الخاصة:

(شريف، 2006) السيارة مرادف الحرية والمركز الاجتماعي، وهي وسيلة نقل فردي بامتياز وسيدة الموقف في المسافات القريبة.

للسيارة مجموعة من المزايا مقارنة مع وسائل اخرى؛ فضلا عن صورتها فهي نمطية أي يمكن أن تنقل شخصا واحدا كما يمكن أن تنقل خمسة أشخاص وحتى بعض المعدات، كما يمكن استخدامها في المسافات الطويلة وكذا القصيرة على حد سواء وفي مختلف الأماكن والاتجاهات حتى التي يتطلب الوصول إليها مسالك وعرة أو صحاري أو مناطق نائية نتيجة لعدم تقيدها بخطوط محددة أو مواعيد منتظمة .

فالسيارة داخل المدينة لا تكاد تجد منافسا في كثير من دول العالم، فالتنقل إلى مكان العمل أو الدراسة أو رحلات التسوق والترفيه وغيرها تتم عادة بالسيارة الشخصية.

رغم أن السيارة وسيلة نقل تتمتع بالعديد من المزايا إلا أنها اليوم تواجه جملة من الانتقادات الخاصة فيما يتعلق بمدى كفاءة استخدام الطاقة، والمكان أو الحيز الذي تشغله والذي يعد في غاية الأهمية، فضال عن مشكلة التوقف (Stationnement) والتلوث البيئي المتمثل في: التلوث الهوائي، التلوث المائي والتلوث الضوضائي، إضافة إلى ذلك فتعتبر السيارة غير اقتصادية خاصة إذا تعلق الأمر بالمسافات الطويلة .

وبالرغم من هذه الانتقادات تبقى السيارة أكثر وسائل النقل هيمنة وتفضيلا لنقل الركاب للمسافات المتوسطة (200-400 كم)

✓ 4. التنقل بوسائط النقل الجماعية:

تستعمل هذه الوسائط لنقل الأفراد إلى أماكن العمل أو الدراسة أو التسوق أو الحصول على الخدمات داخل الوسائط الحضرية، كما يرتبط شكل ونوع هذا النقل بعدد الركاب والمسافات المطلوب قطعها للوصول للوجهة المقصودة، وأهم وسائط النقل الحضري الجماعي ما يلي:

✓ 5. الحافلات الحضرية:

تسير الحافلة الحضرية بسرعة منخفضة نسبياً لا تزيد عن 92 كم/سا عبر مسالك تتخللها مواقف متقاربة، مزودة بتجهيزات داخلية خاصة تتيح للركاب التحرك داخلها بحرية وسهولة، وتحتوي على عدد قليل من المقاعد لتسع عدد أكبر من الركاب الواقفين ولها أبواب عديدة لتسهيل عملية الصعود و النزول في فترة وجيزة.

وتسعى العديد من الدول إلى توفير خدمات حافلات آمنة سريعة وموثوقة ومريحة وأكثر دقة، وفي بعض الدول يتم تخصيص مسارات خاصة للحافلات الحضرية من أجل زيادة حركة انسيابيتها في الشوارع وعدم وقوعها في الاختناقات المرورية خاصة في المدن الكبرى مثل ما هو الحال في خط "ترانس ميلينيوم" للحافلات السريعة المتواجد بمدينة "بوغوتا" (كولومبيا)، وكذا خط باص سريع بـ "غوانغزهو" بالصين كما هو موضح في الصورة

الصورة رقم 01.2 خط باص سريع للصين وكولومبيا



المصدر: دائرة النقل، خطة النقل البري الشاملة للعاصمة: استراتيجية لربط منطقة أبوظبي، أبوظبي، الامارات، بدون سنة نشر، ص 86.

✓ 6. الحافلات الصغيرة:

(سالم، 1985) تتسع لعدد أقل من الركاب يفوق 9 وأقل من الحافلة ويشترط فيها من المواصفات ما هو مشترك لعدد أقل من الركاب وتستعمل عادة لنقل الركاب في الحافلات عبر مسافات متوسطة، أي بين القرى والمدن القريبة ويُفضل استعمالها في المدن صغيرة الحجم باعتبارها تحتل حيزاً كبيراً داخل الوسط الحضري، كما أنها تفي بنفس الغرض مثل الحافلات الكبيرة .

3.3 تخطيط النقل الحضري.

1.3.3 مفهوم مخطط النقل الحضري:

إن تحسين نظام النقل في النظام الحضري لا يتم إلا بوضع مخطط عام للنقل وحركة المرور، يقوم بتحليل وتحسين عملية الأشخاص والسلع حسب مختلف الأنماط بين المناطق المشكلة لمجال الدراسة وذلك من أجل إستراتيجية عامة في مجال التنظيم ، الاستثمار ، والاستغلال والمراقبة... الخ

وعلى الإدارات والسلطات المحلية الحفاظ على المعادلة الدائمة بين مخطط النقل الحضري والمخطط العمراني ، ومخطط النقل الحضري هو عملية مستمرة تهدف عن طريق البحث الى ابتكار طرق ملائمة للسيطرة على النظام (الحضري) وأنه عن طريق مراقبة التأثيرات يمكن الإطلاع إلى أي مدى كانت السيطرة فعالة وإلى أي مدى ستحتاج فيه إلى تحويرات لاحقة .

عملية تخطيط النقل الحضري قضية متعددة الجوانب ومتعددة المراحل والهدف منها وضع القواعد اللازمة لضمان الاستقرار الدائم لنظم النقل لتلاءم عملية التطور الحضري المسير وفقا لبرامج وأهداف محددة تلي قدر الإمكان رغبات السكان في التنقل بسهولة وسير وأمان ومستوى وخدمة أنسب.

مما سبق نستنتج أن مخطط النقل الحضري هو الخطة المدروسة لضمان وتشجيع المواطنين المقيمين على استعمال النقل الجماعي (الحافلات) لتلبية مختلف أنواع التنقلات التي تتنوع من شخص لأخر ومن تجمع سكاني لأخر وهي:

- الذهاب للعمل
- الذهاب للتسوق.
- الذهاب للدراسة .
- الذهاب للتنزه.
- تنقلات مختلفة .
- العودة إلى المنزل.

(خربوش خالد، قادم الشافعي، 2002) وذلك دون الخروج عن الحدود المضبوطة التي تحددها الدراسة ويشكل منتظم ومنسق.

2.3.3 أهداف مخطط النقل الحضري:

يرمي التخطيط الحضري إلى بلوغ الأهداف التالية:

- استخدام أمثل لنظام النقل القائم وتسهيل مراقبة نشاطات النقل.
- ضمان ربط النشاطات الاجتماعية والاقتصادية داخل المحيط الحضري.
- اقتراح النمو المحلي لنظام النقل حيث يصل إلى ما هو مخطط في المستقبل .
- التحكم في استعمال وسائل النقل الحضري والوصول إلى مستوى تحمل أعباء الطلب على النقل .
- اتجاه الترابط والانسجام بين المساحات الفارغة بالمدينة وسهول الوصول والتوازن في توزيع الفوائد وإشباع حاجات السكان.
- تحقيق التكامل بين شبكات ووسائل النقل
- معرفة الطلب على المدى الطويل والمتوسط على النقل واختيار المشاريع الأكثر مردودية.
- التوصل إلى ترتيب وتنظيم معقول ومناسب لاستعمالات الأرض الحضرية وتحديد موقع الأنشطة المختلفة بهدف توفير الراحة للسكان .
- تحقيق التنمية الحضرية المتوازنة والمساهمة والمحافظة على النظام البيئي .
- إظهار التباين والاختلاف بين مناطق وأحياء المراكز الحضرية وتحقيق المساواة وتوفير والفرص التنموية للمساحات الأرضية وتحقيق العقلانية في اتخاذ القرارات السليمة.
- اقتراح التوسعات في نظام وأنواع ومستويات الخدمة اللازمة في المستقبل وإتباع الطلب المتوقع على النقل.
- تقييم الحياة العمرانية والحضرية والعمل على إيجاد الحلول الهندسية للمشاكل العمرانية مثل الزيادة السكانية والتوسع العمراني بالمدن.

ومن خلال هذه الأهداف تبرز لنا أهمية تخطيط النقل الحضري في المدينة حيث يعتبر تخطيط استعمالات الأرض الحضرية (المدن) جزءا من التخطيط الشامل على مستوى الاستعمال المعين أو المحدد أو ضمن خطة عامة على مستوى الأحياء أو المدينة ككل .

وتشهد المراكز الحضرية في الوقت الحاضر تحولات اقتصادية واجتماعية وإدارية تملك الاهتمام نحو تخطيط المدن وتركيز بعض الدراسات على كون التخطيط الحضري يأخذ منحى جماليا يتوافق مع حركة تجميل المدينة وتركز

دراسات أخرى على عمليات التنظيم السكانية في حين يؤكد الباحث أن تخطيط المدينة يعني أ تكون المدينة مستعدة لنموها في المستقبل.

يتميز التخطيط الحضري لكونه تقديمًا منهجيًا منظمًا بهذه إلى اختيار أنماط الاستعمال المستدام للأرض من أجل تلبية احتياجات السكان والمحافظة على البيئة في نفس الوقت بالإضافة إلى دراسة الواقع الحالي للاستعمالات الحضرية ومعرفة ما فيها من احتياجات والعمل على تطويرها وحتى استعمالها وتحديد الجوانب السلبية للعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها .

3.3.3 منهجية دراسة مخطط النقل الحضري:

(خربوش خالد، قادم الشافعي، 2002) إن الطريقة المتبقية لوضع مخطط نقل حضري للمناطق العمرانية لهامة ترتكز عموماً على التنبؤ بالطلب على النقل في المستقبل " أفق محدد " وعليه تحديد المنشآت القادمة والتجهيزات الأكثر توافق مع هذا الطلب ، بمعنى وضع مخططين : الأول خاص بالنقل والثاني خاص بحركة المرور في المناطق الحضرية ويكون هذين المخططين في شكل تقرير تقدم للمصالح المعنية

4.3.3 المراحل الأساسية لدورات مخطط النقل الحضري:

(حليم شيوخ ، صابر بوغريس، 1999) وتتمثل فيما يلي:

- تشخيص الوضعية الحالية.
 - التنبؤ بالطلب على النقل على المدى الطويل .
 - تحليل مقارن لتخطيطات المنشآت القاعدية وتنظيم النقل في المستقبل
- ❖ تشخيص الوضعية الحالية :
- أ- الهدف من إعداد التشخيص حول الوضعية الحالية للنقل الإحاطة بالخصائص الأساسية لمجال الدراسة .
 - ب- المعطيات الديموقراطية : وتتمثل في عدد السكان ، العمال ، التجهيزات الكبرى لمعرفة هذه المعطيات بدقة يجب أن يحدد مجال الدراسة وتقييم إلى مناطق .
 - ت- تعد حركة السير:
 - ث- إن حركة سير المرور يمكن أن يأخذ عدة أشكال من بينها:

حساب تدفقات حركة السير الذي سمح بتقسيم أحجام حركة المرور المقدرة بوحدة مارة خاصة أو بعدد المتنقلين الذي يقطعون بعض النقاط الأساسية لشبكة الطرق خلال فترات محددة تحقيقات المبدأ الوجهة للمتقلين بواسطة النقل الجماعي

–**طاقة نظام النقل:** إن تقييم قدرة النقل يتعلق بالنقل الجماعي أكثر منه بالنقل الفردي.

بالنسبة إلى النقل الجماعي يجب تقييم :

- تخطيط المسالك وتحديد نقاط التوقف
- مواقيت فقرات الرحلات - التكرارات
- سعة المركبات أما بالنسبة للنقل الفردي فيتعلق الأمر بمعرفة:
- حظيرة السيارات
- قدرة الطرقات وسعتها
- عدد أماكن الوقوف

ب التنبؤ بالطلب على النقل على المدى الطويل:

- تحليل ودمج فرضيات التطور للمنظمة العمرانية والتي تحصل عليها من المخطط العمراني الموجه.
- حيازة الفرضيات المتعلقة بحركة السير والتي تستعمل مختلف أنماط النقل بدلالة مستويات.
- استعمال نماذج رياضية لحساب الطلب على النقل ، وهناك نماذج كثيرة الاستعمال.

خلق توليد التنقلات

عدد التنقلات المولودة داخل منطقة مجال الدراسة المقسمة إلى مناطق (الإقامة، العمل، الصناعة، التجارة)

توزيع التنقلات.

حجم التنقلات المتبادلة بين المناطق

التوجه على الشبكة:

عدد التنقلات التي تستعمل تلك مسلك من مسالك شبكة النقل

تحليل مقارن لتخطيطات المنشآت القاعدية وتنظيم النقل في المستقبل:

بعد تقييم الطلب على النقل على المدى الطويل تجري مقارنة على أساس عدة معايير التي تعتبر في واقع الأمر انعكاس لوجهات نظر صادرة عن مختلف المصالح القائمين بنظام النقل من ضمن المعايير والمؤشرات نذكر:

- تكاليف الاستثمار

- عوائق إنجاز المشاريع

- الخدمات المقدمة للمتقنين (ربح الوقت الانتظام، الراحة والأمن)

- تكاليف الاستغلال.

- التأثير على التهيئة العمراني والأضرار المختلفة.

وحسب هذه المعايير يتم انتقاء المشاريع .ويتم إعداد مخطط النقل الحضري باعتماد على دراسة عامة تتضمن المراحل الآتية:

- تحديد محيط الدراسة

-تحديد أفاق الدراسة.

- تحليل الوضعية الحالية.

- خلاصة النتائج

-استخدام نماذج توقيعات الحركة.

ويجب أن تحدد محيط الدراسة بدقة ويحصر المناصرة الآتية على أساس تحليل معمق ل :

- منطقة التأثير

- توفر المعطيات ونوعيتها

التطور المتوقع في التعبير، وأن يوضح أفق الدراسة في إطار المدى القصير والمتوسط والطويل كما يجب أن تتم عملية الوضعية الحالية على أساس المعطيات الموجودة أو الاستجابات والتحقيقات المطلوب إنجازها.

ويعين مخطط النقل الحضري نمو ساري يأخذ بعين الاعتبار تطور العرض والطلب والتعديلات الطارئة عليها.

إن كل دراسة ميدانية لتخطيط حركة السير التنقل داخل المدن (مخطط النقل ، مخطط حركة المرور) نعتد أساس على الكيفيات والطرق المنهجية السالفة الذكر وهذا ما اعتمدنا عليه في دراستنا لمشاكل النقل والتنقلات كمدينة غليزان (شبكة النقل الحضري الجماعي)

4. جودة خدمات النقل الحضري:

يعد تحسين جودة النقل الحضري الجماعي للركاب مطلباً استراتيجياً للاقتصاد أي بلد، بالنظر إلى أهميته الكبيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية من جهة، والتخفيف من حدة الاكتظاظ في المدن والتلوث من جهة أخرى. غير أن تأدية هذا الدور من قبل الشركات العاملة في هذا المجال يتطلب منها احترام متطلبات زبائنها بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية ترقى لمستوى تطلعاتهم. وعلى هذا أساس سنتعرض في هذا المتغير إلى مجموعة من العناصر تتمثل في:

- تعريف جودة خدمة النقل الحضري .
- مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري.
- مشكلة النقل الحضري و الحلول الممكنة .

سوف تخصص هذا العناصر للتعرف على جودة الخدمة في ميدان النقل الحضري الجماعي:

1.4 تعريف جودة خدمة النقل الحضري :

تتعدد تعاريف جودة خدمة النقل الحضري الجماعي للأشخاص بتعدد وجهات النظر لدى مستعملي هذا النوع من التنقلات، فكل شخص يقيم درجة تطابق الأداء الفعلي لخدمة النقل المقدمة له مع توقعاته لهذه الخدمة كذلك جودة خدمة النقل الحضري الجماعي عرفها البعض "أنها تنقل في مقاييس أمنية كافية، بينما تعني للبعض الأخر دقة الخدمة لمؤسسة النقل، كما ترتبط مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبديه مستعمل خدمة النقل الحضري الجماعي .

أما الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة فتعرفها كما يلي لجودة النقل الحضري الجماعي للأشخاص هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالخدمة والتي يؤدي تفعيلها الى إرضاء الحاجات المتوقعة او المرغوبة .

كما أعطى دينغ وليام ادوارد تعريفاً يماثل إلى حد كبير مضامين التعاريف السابقة حيث يعتبر أن الجودة هي :

تحقيق حاجات المستفيد حاضراً ومستقبلاً.

.ومما سبق فجودة النقل الحضري الجماعي هي الأداء المتوقع من مقدميها أثناء عملية التنقل الرضاء المستفيدين وتلبية حاجاتهم ورتباتهم، بالإضافة إلى حدائة ورفاهية وسائل النقل الحضرية المستعملة في عملية التنقل.

وهناك ثالث أطراف معنية في جودة النقل الحضري الجماعي :

- الزبائن أو ممثليهم: جودة خدمة النقل هي طريقة إشباع حاجاتهم حسب مقارنة تكاليف/مزايا.
- مقدم الخدمة: متعهدو خدمة النقل، مؤسسة النقل: تنسب جودة الخدمة إلى مجموع الخصائص -التقنية والعلاقاتية، أي المرور من مرحلة المفهوم إلى مرحلة التنفيذ .
- الموظفون: الذين هم على اتصال مباشر مع الزبائن، جودة خدمة النقل هي عادة مرادف لقائمة مقاييس وسيرورة عمل يجب أن تحترم .

2.4 مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري :

(عادل قويدر، 2001)يرتكز تحسين جودة الخدمة على مجموعة من الأبعاد و المؤشرات يجب توفيرها للزبون لكي يصل في أحسن حال ,هذه المؤشرات تتمثل فيما يلي :

أ-الوقت :

من المؤكد أن لهذا العنصر مكانة كبيرة عند الزبون وأن جميع المتنقلين يأخذون دائما بعين الاعتبار الوقت المستغرق أثناء قطع مسافة معينة من نقطة إلى أخرى، وبالتالي هناك من المتنقلين من يدفع ثمنا أكبر من أجل التنقل بسرعة واستغراق وقت أقل، وتتأثر سرعة المركبة بسعة الطريق ونوعية المركبة ومستوى الخدمة، كما تتضمن سرعة المركبة أنواع عديدة، لكن أهمها في ميدان النقل هي السرعة التجارية أو المتوسطة، وتعكس زمن التسارع وزمن التباطؤ وتأثير فترات تخفيض السرعة خلال الرحلة.

كما توجد السرعة الإجمالية التي تعكس زمن الرحلة من باب إلى باب، وتتضمن وقت التوقف في المحطة وصعود ونزول المسافرين وزمن اللازم للمركبة للوصول للسرعة القصوى عند الانطلاق وكذا زمن اللازم لتخفيض الكلي للسرعة في محطات التوقف كما تتضمن أيضا زمن التحويل من مركبة إلى أخرى وأسباب التأخير الأخرى كعالمات التوقف وإشارات الضوئية والاختناقات المرورية.

مما سبق يمكن القول أن هناك عوامل عديدة تؤثر على المدة المستغرقة في الرحلة وهي السرعة المستعملة ومحطات التوقف والمسافات البينية ونوعية المسالك وفترات الذروة والتسارع والتباطؤ

ب -الأمن:

يتضمن عنصر السلامة والاعتمادية وهي عوامل متداخلة بشكل كبير يصعب معها مناقشة أحدهما دون الاخرى، فكاهما يعبر عن التزام ضمني للناقل أمام الركاب بأن يقوم بعملية النقل بصفة كاملة واعتمادية ومعقولة.

ج _الاعتمادية :

تعني الاعتمادية نقل الركاب لمحدد بدون تأخير أو عطب أثناء وتوصيلهم سالمين في الوقت الطريق، وإذا لم تكن المؤسسة جديرة بالثقة بسبب سجلها السيئ في اعتمادية خدماتها فلن تكون قادرة على الاستمرار والمنافسة.

ح-السائق:

السائق هو المسؤول عن السياقة حيث يتخذ القرارات المتعلقة بالسرعة والمسافة بين الراكب واختيار الطريق والتقييد بقوانين المرور وأنظمتها، وكل ذلك يتوقف على تدريب السائقين ومهارتهم وانتباههم وخبرتهم .

د_السلامة:

(بوقنة، 2005)تعني إيصال المسافرين بنفس حالتهم الأولى من مكان المناطق إلى المكان المرغوب دون حوادث مثل الانحرافات وحوادث المرور، وتتضمن السلامة أيضا وسائل متوفرة داخل الحافلة مثل علب الاسعافات الأولية ومنافذ النجدة ومثلث العطب، فمعظم حوادث النقل في الوسط الحضري تحدث عند تحميل الركاب وتنزيلهم، أو انسحابهم واندفاعهم في حالة اصطدام الحافلة أو عند قيامها بالتوقف الفجائي، بالإضافة إلى سلامة الركاب من السرقات والعنف، فسلامة الركاب يعني تأمينهم من موقف الانطلاق إلى غاية الموقف النهائي.

ز_المرونة:

يقصد بالمرونة قدرة وسيلة النقل على الاستجابة أو التكيف مع الاحتياجات المتعددة للركاب حسب الظروف المتغيرة، وتظهر المرونة في نظام النقل

هـ_الاستقبال :

(بوقنة، 2005) لتحقيق الاستقبال بشكل صحيح جيب توفر شروط عديدة منها اللباقة اللفظية الواجب استعمالها مع الراكب واحترامه وإشعاره بالأهمية الكبيرة، والاستقبال والمعاملة مرتبطة بشخصية الإنسان والحفاوة الكفاءة وحسن التصرف والمظهر والرق.

ع_التسعيرة:

تعرف التسعيرة بأنها القيمة النقدية المقابلة لجودة الخدمة المقدمة للزبون نظري حصوله عليها، وتحدد التسعيرة بطريقة مراعاة حاجيات الزبون وتحقيق مرودية للنقل.

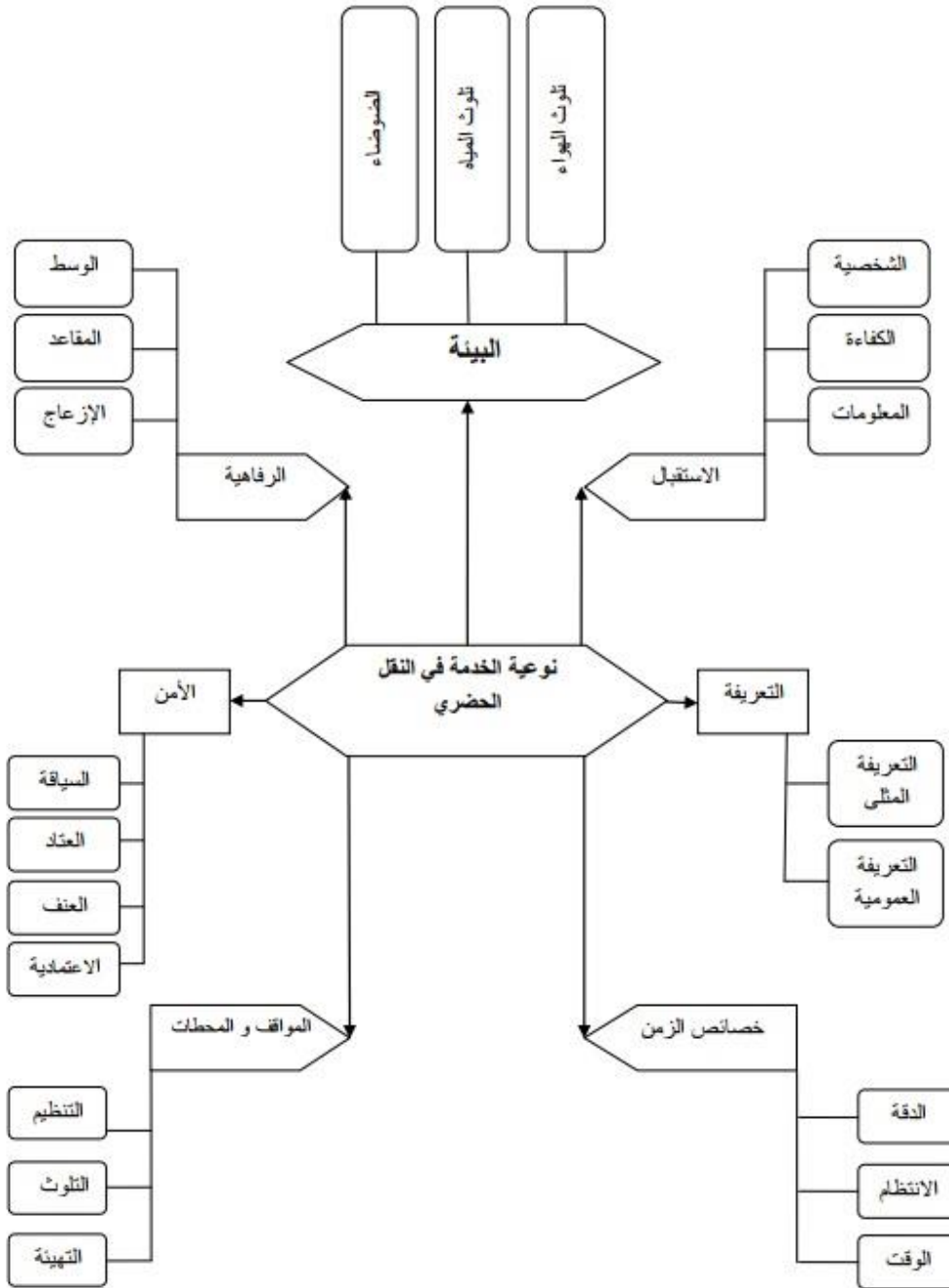
و_المحطات و المواقف:

(وهاي، 1999) عرفت بأنها: "بداية الخط أو نهايته وهي مجموعة من المرافق وملحقاتها التي تنشأ فيها رحلات النقل وتنتهي فيها واليت يتم فيها التحويل من مركبة إلى أخرى قبل تحركها على الطريق أو أثناءه أو بعده وتشمل مرافق الصيانة."

ي_البيئة :

تعد صحة البيئة وسلامتها من العناصر الضرورية والمكملة لأداء خدمة النقل بالنوعية المطلوبة. لعمليات النقل عموماً تأثيرات ضارة على البيئة من خلال إفرازات ملوثات الهواء وإملاء والضجيج.

الشكل رقم 2-3 : مؤشرات جودة الخدمة في النقل الحضري الجماعي.



المصدر: وليام وهاي، ترجمة سعد عبد الرحمان القاضي وأنسي عبد الله تيير، مقدمة في هندسة النقل ، دار النشر العلمي و المطابع، جامعة الملك سعود الرياض ، 1999 ص 365.

3.4 مشكلات التنقلات الحضرية والحلول الممكنة لها:

رغم المزايا التي تقدمها التنقلات الحضرية والتي سبق وأن ذكرناها في العنصر السابق، إلا أن التنقلات الحضرية تتسبب في مجموعة من المشكلات هي كالاتي :

❖ مشكلة الاختناقات المرورية :

(عادل عبد الغني محبوب. سهام صديق خروفة، 2008) لعلها من أهم العوامل التي تساهم وبوضوح في مشكلة اختناق المرور في المدن تُركز الأنشطة الحضرية والأعمال في وسط المدينة أو ما يعرف باسم منطقة الأعمال المركزية، تلك المنطقة التي تشهد اختناقاً ملحوظاً في ساعات الذروة في الصباح أو بعد انتهاء أوقات العمل غير أن مشكلة اختناق المرور تف سر في كثير من الأحيان في ظاهرة أصبحت شبه عامة في جميع مدن العالم وهي زيادة الاتجاه إلى امتلاك السيارة الخاصة، إضافة لعدم مواكبة الهياكل القاعدية للنمو المتزايد للحركة والتنقلات ، حيث يرى بعض المخططين بضرورة إعادة تخطيط المدن بشكل يأخذ بالحسبان ما هو حادث وما يمكن أن يحدث مستقبلاً .

(عياش، 1980) وتبدو هذه المشكلة أكثر تعقيداً في المدن العربية فهي قديمة بطرقها وشوارعها الضيقة وأزقتها لم تعد ملائمة لاستيعاب حركة المرور إضافة إلى الكثافة التي تتوزع بها الأنشطة والخدمات في المدينة أما عن نتائج الازدحام والاختناق فتتمثل في إبطاء حركة المرور وزيادة تكاليف النقل وارتفاع معدلات الحوادث وزيادة استهلاك الوقود وزيادة نسبة تلف السلع والبضائع مع زيادة التأخير وارتفاع درجة الحرارة بسبب المحركات، فيعاني معظم الناس من الضيق والإرهاق والقلق النفسي م ما ينعكس سلبي على إنتاجيتهم في العمل.

❖ قلة الراحة داخل بعض وسائط النقل:

تعد مشكلة قلة الراحة داخل بعض وسائط النقل من المشكلات الأكثر انتشاراً في وسائط النقل الجماعي، والتي تعرف تردداً كبيراً من قبل الركاب يوميا، والمقصود في ذلك حافلات النقل الحضري الجماعي خاصة التابعة للخصائص، فكثيراً ما تكتسي صفة قدم المركبة وعدم النظافة وسوء المعاملة من طرف القابضين، بمعنى تدني مستوى الخدمة سواء النفسية أو الجسدية.

❖ تشويه جمالية المدينة :

في معظم مدن العالم تحولت واجهات الكثير من المباني العامة التي هي أماكن تجمعات لاستخدام الدائم من قبل المشاة إلى محيط السيارات ما يفسد القيمة الجمالية لهذه المباني والميادين العامة والخاصة في المناطق ذات الطابع الترويحي والتاريخي.

❖ مشكلة الانتظار بأماكن الوقوف والتوقف:

(السيد، 1997) أصبحت مشكلة الانتظار من المشكلات الحضرية البارزة نتيجة لنشاط عوامل النمو الحضري كالتركز السكاني وتمركز النشاطات الحضرية، ومن ناحية أخرى تسهم مشكلة الانتظار بالقدر الكافي في مشكل الاختناق المروري نظرا لما يرتبط بها من إعاقة الانسياب وسيولة حركة المرور وضياع الوقت، (رواجي، 2009) وعليه تتحول المشكلة إلى اختلال التوازن بين العرض والطلب على الأرض الحضرية واستخدامها في مجال الحركة والمرور في المدينة حيث يفوق الطلب على المساحة المكانية المعدة للانتظار على حجم العرض مما يؤدي إلى زيادة الازدحام .

❖ حوادث المرور:

(عبده، 2007) تعد حوادث المرور أحد الآثار الناجمة عن ظاهرة الازدحام المروري وخاصة في المدن الكبرى، كما أنها تمثل عبئا اقتصاديا يثقل كاهل الاقتصاد الوطني في الدول التي ترتفع فيها نسبة الحوادث.

(السلام) وتشير الدراسات أن نسبة كبيرة من حوادث المرور تقع في تقاطعات الطرق والشوارع التي تعتبر مراكز اختناق بطبيعتها و أن معدل هذه الحوادث يميل إلى الارتفاع الملحوظ أثناء ساعات الذروة، ففي مدينة شيكاغو لوحظ أن حركة المرور تصل أقصاها في ساعات الذروة الصباحية بين الثامنة والعاشرة تبين أن معدل الحوادث في ساعة الذروة المسائية يكون أكثر والمسائية بين الخامسة والسادسة غير ارتفاعا عنها في الصباح بسبب الإرهاق الناتج عن الدراسة والعمل.

ولقد حصرت دراسة أخرى العوامل التي تؤدي إلى زيادة حوادث المرور في المدن الكبرى في مجموعة من العوامل في مقدمتها السرعة الفائقة تحت ظروف معينة، زيادة مع دالت امتلاك السيارة الخاصة وانخفاض استعمال وسائل النقل الجماعي وكذا بسبب إهمال السائقين والمشاة لقوانين المرور وعدم كفاءة تعليمات المرور بالإضافة إلى عدم وجود العلامات الارشادية وضيق الشوارع ونقص المعدات والتسهيلات الخدمية الاخرى .

(السيد، 1997) وتؤكد إحدى شركات التأمين على الحياة أن الوقاية من حوادث المرور يمكن أن يتحقق من خلال البرامج أو النشاطات التعليمية المكثفة بما يتضمن ارتفاع معدلات الوعي المروري بين الأفراد .
وقد تبين أن السيارة الخاصة تأخذ الحصة الأكبر من العوامل المتسببة في الحوادث المرورية، تليها الدراجة، لنجد في الأخير أن النقل الجماعي يتسبب فقط في نسبة 1 بالمائة من مجموع الحوادث المرورية.

❖ الآثار البيئية:

(التميمي، 1983) يتواجد داخل المجتمعات الحضرية أعداد كبيرة من وسائل النقل ذات المحركات التي تنفث الدخان المليء بالمركبات الكيميائية الضارة والتي تؤذي الأجساد والعقول، كما يتسبب هذا الدخان المنبعث إلى إحداث خلل في توازن الغلاف الجوي القريب من السطح ويسبب تغيرا في النسب التي يحتلها ك ل غاز ؛ إذ تزداد نسبة غاز ثاني أكسيد الكربون والرطوبة مشكلة في تكوينه الضباب الدخاني، وتزداد مركبات الرصاص والنتروجين وثاني أكسيد الكبريت وغيرها من المركبات الضارة بالجلد والجهاز التنفسي والعصي وجهاز الدوران والبلعوم والعينين، ويزداد تأثيرها على كبار وصغار السن ومن لديهم أمراض الحساسية.

أما عن التلوث الضوضائي المنبعثة من حركة المرور نتيجة استعمال أبواق السيارات والفرامل واحتكاك العجلات وغيرها من الأصوات التي تسبب إزعاجا وضغطاً على الأعصاب لسكان المنازل أو المتواجدين ضمن المرافق العامة القريبة من الطرق.

ويزداد خطر الضجيج مع زيادة مدة التعرض له حيث يضعف السمع وقد يصاب الانسان بالصمم، كما يترتب عنه أيضا زيادة والقلق والاضطرابات النفسية ونقص النشاط.

باعتبار أن ضجيج الصادر عن السيارات يفوق 80 ديسبل ويقرب من الـ 100 ديسبل، لاسيما في ساعات الذروة ويزداد أيضا مع زيادة السرعة وتقادم المركبات.

4.4 الحلول الممكنة لمشكلات النقل الحضري:

(كمونة، 2016) كحل رئيسي هناك جملة من الاجراءات التي من شأنها التخفيف أو الحد من مشكلات النقل في الوسط الحضري، من بينها ما يلي:

- الاهتمام بمعايير المشاة وتصميمها وفقا لمعايير الصحة، السلامة والبيئة.
- مراجعة المساحات المخصصة لمواقف المركبات وتوظيفها بشكل أمثل.

– إجراء البحوث والدراسات الميدانية الخاصة بقطاع النقل للحصول على المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والتي تعكس واقع التطورات الحضرية في المدن كالتغيرات في الكثافة السكانية وإحصاء الحوادث المرورية.

– مراجعة القوانين المرورية وتحليل نقاط الضعف والقوة فيها من أجل تطويرها بما يتناسب والتطور والتوسع الحضري القائم .

– النهوض بالنقل الجماعي وتطوير النظم الخاصة به بما يتناسب التكنولوجيات والتطبيقات الحديثة نقل الجماعي له دور كبير في وبما يلي الاحتياجات الفعلية للمدينة، ذلك أن الاهتمام بقطاع التخفيف الاختناقات المرورية، بسبب الطاقة الاستيعابية العالية التي يتميز بها الامر الذي يؤدي بدوره إلى تقليل التلوث البيئي والحد من استهلاك الطاقة .

– تحسين شبكة الطرق الموجودة والاهتمام بالتقاطعات في المناطق الحضرية وإجراء الصيانة المستمرة لشبكة النقل وفق الأساليب الحديثة التي تحافظ على استمرار الحركة أثناء القيام بعمليات الصيانة .

– (عبده، 2007) إنشاء مواقف سيارات مخففة للازدحام على مداخل المدن .

– اهتمام إدارات تسيير المرور بعملية التوعية المرورية للسكان عن طريق وسائل الاعلام للتقيد بالأنظمة المرورية وأخلاقيات السير والتقيد بشروط السلامة العامة للحد من حوادث المرور وتخفيف الازدحام المروري .

– إبعاد المرور النافذ للمناطق الحضرية الذي يحتاج إلى التوقف في المدينة أو مركزها للتخفيف من حدة الازدحام المروري

وآثاره الضارة.

(l'essentiel – Transport Urbain، 2007) استعمال الممرات الخاصة التي هي عبارة عن مسالك يتم تخصيصها لوسائط النقل الجماعي الحافلة وحافلة المستوى العالي من الخدمة وسيارات الأجرة ، والتي بدورها تتيح مجموعة من المزايا من بينها انخفاض الطاقة المستهلكة وبالتالي خفض انبعاث الغازات المسببة للاحتباس الحراري وكذا تقليص نسبة الحوادث المرورية وغيرها.

(رواجي، 2009) وللإشارة فقد اتخذت في الولايات المتحدة الأمريكية العديد من الإجراءات لتحسين خدمات النقل العام والنهوض بمستواها من خلال تحديد مسارات خاصة للمركبات التي يتعدى عدد ركابها ثالث أفراد وكذا إعادة نظام الحافلات وزيادة عددها وكانت نتيجة ذلك أنها استطاعت وسائل النقل الجماعي أن تجذب لها 3 ما يقارب 72 بالمائة من ركاب النقل الحضري .

5 الدراسات السابقة وتميز الدراسة الحالية:

1.5 الدراسات السابقة:

_دراسة عقون شراف (2016) بعنوان أثر جودة الخدمة على رضا العملاء دراسة حالة خدمات النقل الحضري بمدينة ميله، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة الخدمة على رضا العملاء وقد خلصت إلى وجود أثر معنوي لجودة خدمة النقل الحضري على رضا العملاء.

_دراسة سامية لحول، يزيد شهلي (2015) بعنوان أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري الجماعي من وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة الجزائر، خلصت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية مابين الجودة المستخدمة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي على درجة الرضا لدى مستعملي حافلاتها، وأظهرت النتائج وجود فروق في الرضا على أبعاد الجودة تعزى إلى اختلاف الفئة العمرية والمستوى التعليمي بينما لا توجد فروق تعزى إلى المهنة والدخل.

_ دراسة لوهاي وليد (2011) بعنوان النقل الحضري الجماعي دراسة حالة الخط الحضري بوزوران-المحطة الجديدة باتنة،الجزائر،هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة في الخط الحضري بوزوران لمدينة باتنة من أجل إبراز نقاط القوة وتحسينها والوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها حتى ترقى لمستوى تطلعات الزبائن، وتم الاستعانة باستبيان لهذه الدراسة الذي وزع على أفراد العينة والمتمثلة في مستعملي خط بوزوران باتنة والتي شملت 200 فرد. وقد خلصت هذه الدراسة بعد المعالجة والتحليل بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS إلى أن الخدمات المقدمة في خط بوزوران تلي رغبات وتطلعات الأفراد المتنقلين به لكن ليس بالشكل المثالي، لهذا على شركة سيزرام الجزائر تعزيز جهودها من أجل تحسين جودة خدماتها حتى تلي رغبات زبائنها كما يلزم وأيضا استقطاب زبائن محتملين آخرين.

_ دراسة يعقوب حريز (2011) بعنوان دراسة مؤشرات المواصلات في شبكات النقل تحليل كمي ونوعي لشبكة مدينة باتنة دراسة حالة:شبكة المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUB الهدف من هذه الدراسة هو إبراز الإطار المفاهيمي للنقل و إعطاء مفهوم أكثر شمولية و التصاقا لمصطلح النقل بحيث تم التطرق و بالتفصيل لتعريف النقل وأهميته في التنمية الاقتصادية و إحداث التغيير الاجتماعي، كما تم التطرق للحركية و أنواع التنقلات في الوسط الحضري و كذا التحديات و المشاكل التي يعاني منها قطاع النقل و إبراز جملة من الحلول الممكنة لهذه المشكلات، و توصلنا إلى أن العلاقة بين النقل و المحيط الحضري علاقة تكاملية فكل واحد يؤثر في الآخر إيجابا أو سلبا من خلال دور النقل في تنظيم الأوساط الحضرية، و أن لعلاقة النقل بالمحيط تأثير يتجلى في توجيه

شبكات النقل المختلفة و التي سنعالجها في الفصل الثاني إلى جانب التطرق إلى دراسة أهم المؤثرات الكمية و النوعية التي تضمن سير و توجيه شبكات النقل.

ـ **فردوح خالد, فنتازي فارس(2019)** بعنوان أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية دراسة حالة ولاية جيجل حيث هدفت هذه الدراسة الى ان دول العالم تفتنت لما للسياحة من مزايا كثيرة تعود بالفائدة على السكان المحليين والبيئة الطبيعية وكذلك مختلف الصناعات أخرى ، وكل هذا أوجب توفير وسائل النقل الحضري لتسهيل الوصول إلى هذه الأخيرة إذ يعتبر النقل بصفة عامة والنقل الحضري للأشخاص خاصة الركيزة الأساسية لهذه التنقلات السياحية، وذلك للتحفيز والمحافظة على هذه المقومات والاستثمارات السياحية.

2.5 تميز الدراسة الحالية:

ان سابقاتها لم تكن تصب في صلب الموضوع بصفة مباشرة ولكن بجوانب معينة ، لكن من خلال هذه الدراسة سيتم إيجاد العلاقة التي تربط بين جودة الخدمة بالنقل الحضري الجماعي, وهذا من خلال ابراز مساهمة خدمات حافلات النقل الحضري الجماعي في تحقيق متطلبات مقدمة البعد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي من أجل الحصول على خدمات نقل تتسم بالجودة والكفاءة وتلبي احتياجات مختلف الركاب والمستخدمين من جهة، ومن جهة أخرى تهدف الى مناقشة و معالجة ابرز المشاكل التي يعاني منها خدمات النقل الحضري و الولوج الى حلول للقفز بهذا القطاع الى التطور و التكنولوجيا و ذلك لأهميته الكبيرة اقتصاديا و اجتماعيا و بيئيا.

6. خلاصة الفصل :

بناء على ما سبق يمكن القول أن للنقل أهمية كبيرة، وله آثار إيجابية وسلبية كثيرة، فبالرغم من فوائدها لها سلبياتها وبعد النقل الحضري ضرورة ملحة تفرضها طبيعة الحياة الحضرية داخل المدينة إذ يعتبر أحد الخدمات الحيوية للعديد من النشاطات الأخرى لمختلف الميادين، وينقسم إلى النقل الجماعي والنقل الفردي باستخدام وسائل عديدة كالدراجة النارية والسيارة الشخصية، الدراجة الهوائية وغيرها حيث أدى بالمخططين إلى إجراء دراسات معمقة من أجل تنظيمه.

ويعتبر تحسين جودة خدمات النقل الحضري مطلباً استراتيجياً إذ لا بد من تقديم هذه الخدمات بشكل صحيح وذلك من أجل الاستمرار من خلال إرضاء المسافر وكسبه والمحافظة عليه.



الفصل الثالث

1. تمهيد: لقد أصبح النقل الحضري من التحديات المعاصر التي تواجه المدن، وذلك نظرا للمشاكل التي تعاني منها في هذا المجال من نقص في الوسائل والهيكل كذلك تدني جودة هذه الخدمات مما لا يتماشى مع التوسع العمراني الذي تشهده، وعدم القدرة على التحكم في مهامه من حيث ربط مختلف أجزاء مجال النقل.

إن أغلب الدراسات المتعلقة بالنقل الحضري تهدف إلى تحسين ظروف تنقل الأشخاص داخل المحيط الحضري وتطوير الهياكل والشبكات الخاصة به لتنشيط قطاع النقل.

وتهدف الدراسة الاستطلاعية الحالية إلى التعرف على واقع وظروف تنقل الأفراد في الوسط الحضري بشكل عام، والوقوف على جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان بشكل خاص من خلال المؤشرات المعتمدة من قبل المتخصصين في هذا المجال والتي تساعد في تقييم جودة الخدمات في قطاع النقل. وعليه فسيضم هذا الفصل العناصر الآتية :

- ❖ الإطار التعريفي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة غليزان.
- ❖ الإجراءات المنهجية للدراسة و الأساليب الإحصائية المعتمدة .
- ❖ تحليل نتائج الدراسة الميدانية .

❖ 2. الإطار التعريفي للمؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة غليزان:

سنتطرق في هذا المتغير إلى تعريف مؤسسة ETUSR وذكر بعض مهام مصالحها ومن ثم هيكلها التنظيمي و الخطوط التي تسلكها.

➤ 1-2 تقديم المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUSR :

سنتناول في هذا العنصر التعريف بالمؤسسة ثم ذكر مهامها :

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة التسمية:

المؤسسة العمومية للنقل الحضري في مدينة غليزان ، وتدعى باللغة الأجنبية Enterprise ، relizane ، transport urban ، واختصارها ETUSR.

الشكل القانوني: مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقواعد الإدارية في علاقاتها مع الدولة، وتعد تاجرة في علاقاتها مع الغير . تاريخ النشأة: تأسست بمقتضى مرسوم تنفيذي رقم 167-09 مؤرخ في 7 جمادى الأولى عام 1430 الموافق ل 2 مايو سنة 2009.

المقر: توضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالنقل ويكون مقرها في مدينة غليزان .

التنظيم والعمل: يدير المؤسسة مجلس إدارة ويسيرها مدير عام يساعده مدير عام مساعد.

رأس المال: تتمتع المؤسسة بذمة مالية خاصة تتشكل من أملاك منقولة أو مخصصة من الدولة أو الجماعات المحلية أو مقتناة على حساب خاص، وتتمتع المؤسسة بزيادة على ذلك بحق الانتفاع من جميع الأملاك العقارية غير المدرجة في ذمتها المالية المخصصة لها لاحتياجات الخدمة العمومية، وكذا تستفيد المؤسسة من تخصيص أولي يحدد مبلغه بقرار مشترك بين الوزيرين المكلفين بالنقل والمالية، و هذا يمكنها من تشكيل رأسمال شركة أصلي يضمن لها وضعية مالية لها علاقة بأهمية مهمتها.

هدفها: يتمثل هدف المؤسسة في ضمان النقل العمومي للمسافرين بكل الوسائل الملائمة على امتداد النسيج الحضري لمدينة غليزان وذلك طبقا للتنظيم العام للنقل الذي تحدده السلطات العمومية.

الفرع الثاني: مهامها :

تعتبر المهمة الأساسية للمؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUSR في كونها تعمل على:

-التكفل باحتياجات المواطنين في مجال النقل الحضري مع توفير الأمن والنوعية؛ وكما تتولى المؤسسة مهمة الخدمة العمومية طبقا لدفتر شروط تبعات الخدمة العمومية التي تفرضها الدولة على المؤسسة العمومية للنقل الحضري في مدينة غليزان، وهي كالتالي:

- تكلف المؤسسة باستغلال شبكتها للنقل العمومي للمسافرين وتطويرها في أحسن ظروف الأمن واليسر والانتظام والراحة في إطار التنظيم العام لنقل المسافرين في غليزان.

-يجب أن تقدم المؤسسة للمستعملين معلومات عن خدماتها وشروط النقل والخدمات الإضافية المحتملة.

-يتعين على المؤسسة أن تتولى تشغيل وسائلها في النقل ومنشآتها واستخدامها وصيانتها وتفتيشها التقني الدوري طبقا لمقاييس الأمن.

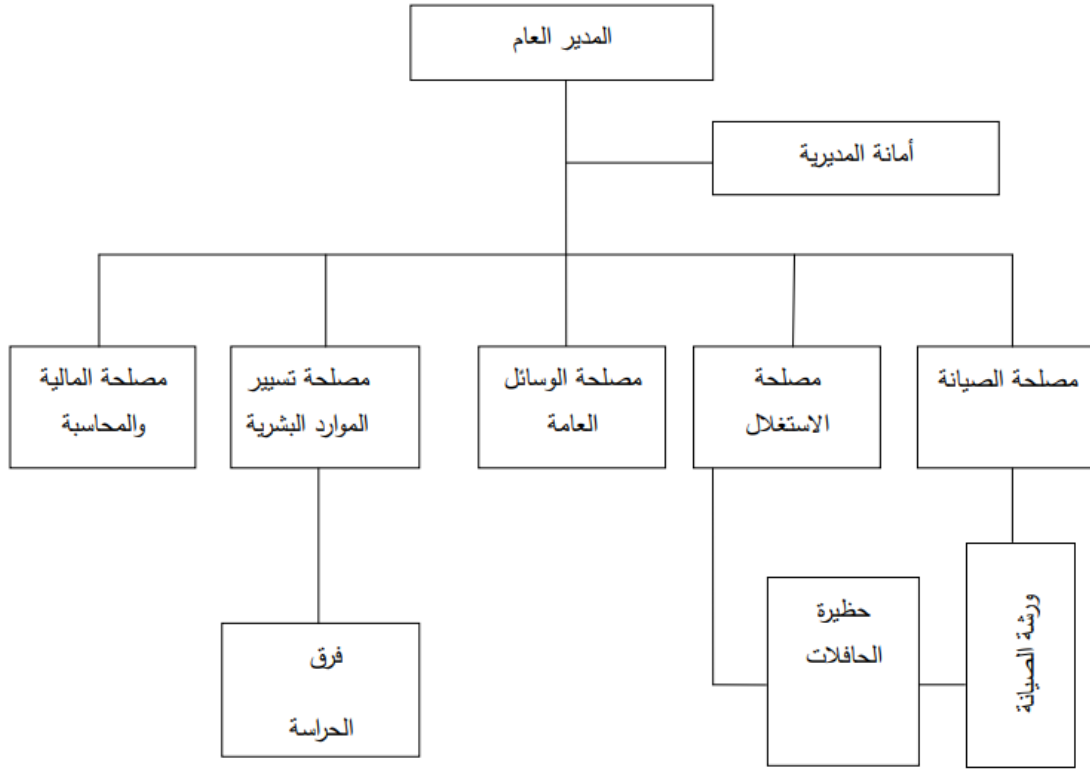
-يمكن للدولة وبواسطة المصالح والأعوان المؤهلين قانونا، أن تفتش و تراقب في أي وقت حالة وسائل النقل والمنشآت وكذا جودة الخدمات المقدمة للمستعملين.

-يتعين على المؤسسة أن تقوم في حدود وسائلها الخاصة والوسائل التي تضعها السلطات العمومية لديها، بتجديد وسائلها في النقل ومضاعفتها وتحديث منشآتها وتوسيعها.

➤ 2-2 الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل الحضري لولاية غليزان :

يبين الشكل أسفله الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل الحضري لولاية غليزان

الشكل رقم (1-3) الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل الحضري ETUSR



المصدر: اعتمادا على وثائق رسمية من المؤسسة للنقل الحضري لولاية غليزان

تحليل الهيكل: لكل مصلحة من الهيكل التنظيمي مجموعة من المهام تقوم بها، وفيما يلي مهام بعض هذه المصالح:

1- المدير العام: ويعتبر أعلى هرم المؤسسة، يتم تعيينه طبقا للتنظيم المعمول به، وهو المسؤول عن كل القرارات الداخلية والخارجية المتعلقة بالمؤسسة، ويتمتع بكل الصلاحيات الإدارية في التسيير، حيث يقوم بتحديد الخطوط العريضة للمؤسسة ومختلف الأهداف المتوسطة وبعيدة المدى، بتأطير من مجلس الإدارة التابع للمؤسسة، وكذا تنفيذ توجيهات السلطة الوصية وقرارات مجلس الإدارة، ويتولى تسيير المؤسسة وفقا للشروط المحددة في التشريع والنظام المعمول بهما.

2- أمانة المديرية: وهو يعتبر مكتب مستقل عن المؤسسة، تابع للمديرية العامة للنقل، حيث يقوم بتلقي مختلف التقارير الناتجة عن المصالح وتسجيلها وتدوينها في السجلات الخاصة، و إعلان المستخدم بهذه التقارير وكذا مختلف العمليات المكتبية الخاصة بالمدير، كما تسهر على تلقي مكالمات هاتفية وتحويلها من وإلى المؤسسة .

3- مصلحة المالية والمحاسبة: تقوم هذه المصلحة بمختلف العمليات المالية المتعلقة بالمؤسسة، من إعداد للميزانيات المحاسبية، متابعة الحسابات البنكية للمؤسسة، السهر على دفع مداخيل المؤسسة إلى الحسابات البنكية، القيام بمختلف التقارير المالية للمؤسسة و تحديد قيمة مداخيل المؤسسة شهريا وسنوياً، حيث يشتغل بهذه المصلحة محاسبين، وكيل الإيرادات، أمين صندوق.

4- مصلحة الموارد البشرية: تقوم هذه المصلحة بمختلف العمليات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية من عمليات التوظيف، حيث تعمل على القيام بسياسات التوظيف والسهر على مدى الالتزام بها، كما تقوم أيضاً بعمليات التكوين الداخلي والخارجي للمؤسسة، وأيضاً إعداد سياسات الأجور وتطبيقها في المؤسسة، كما تسهر أيضاً على الانضباط والسير الحسن داخل المؤسسة، وكذا التعاون مع الشركاء الاجتماعيين للمؤسسة بمرافقة المدير (فروع نقابية ولجان الخدمات الاجتماعية)، كما تتولى أيضاً إعداد مختلف التقارير المتعلقة بالغيابات والأمراض المهنية والعطل السنوية، حيث يعمل بها مختصون في الموارد البشرية ومحاسبي أجور وأعاون إداريين

5- مصلحة الوسائل العامة: تعمل هذه المؤسسة بالسهر على تمويل المؤسسة بمختلف المواد والحاجيات التي تحتاجها مختلف المصالح من قطع الغيار، لوازم مكتبية، ألبسة للعمال، وأيضاً تقوم بمتابعة وضعية عتاد الاستثمار (المكاتب، أجهزة الحواسيب، الحافلات)، حيث يشتغل بهذه المصلحة أمناء المخازن، مسيري المخزون المكلفين بالمشتريات

6- مصلحة الاستغلال: وهي مصلحة مكلفة بالأعمال التجارية للمؤسسة حيث تقوم هذه المؤسسة ببرمجة مخطط سير الحافلات (عدد الخطوط من 1-7) كما تقوم بمتابعة مداخيل المؤسسة ومتابعة حركة الحافلات، و أيضاً مساعدة مراقبي ومنظمي الحافلات بالسهر على حسن أداء وجودة الخدمة، حيث يتأكدون بصفة يومية وأحياناً فجائية بمدى تطبيق الأعوان العاملين بالحافلات بالإرشادات (توزيع التذاكر، الالتزام بالزبي الرسمي، الالتزام بالسرعة المحددة، اللباقة في التعامل مع الزبائن)، والتي تقوم بدورها بتوجيه هذه التقارير إلى هرم المؤسسة (المدير) بصفة دورية

7- مصلحة الصيانة: وهي من بين المصالح المكلفة بمتابعة وضعية عتاد المؤسسة (حافلات، سيارات)، حيث تقوم هذه المصلحة بإصلاح مختلف الأعطاب التي تصيب مختلف الحافلات أثناء وبعد عملها وفق برامج مسطرة، حيث يعمل بها رؤساء حظائر، مكانكيين، كهربائي الحافلات، أعوان نظافة الحافلات، العدد الإجمالي لعمال المؤسسة 127 عامل.

➤ 2-3 خطوط حافلات النقل الحضري:

تمتلك المؤسسة العمومية للنقل الحضري لمدينة غليزان 20 حافلة النوع الأول L6100، النوع الثاني 100V8، حجم استيعابها 100 شخص، عدد خطوطها ستة خطوط، وهي موزعة على النحو التالي : الشكل الذي يبين لنا البطاقة التقنية للمؤسسة:



البطاقة التقنية

التسمية: المؤسسة العمومية للنقل الحضري و شبه الحضري - غليزان -

المقر الاجتماعي: غليزان.

إنشاء المؤسسة: المرسوم التنفيذي رقم 92/10 المؤرخ في 2010/03/14.

بداية النشاط: 22 جانفي 2012.

المساحة الاجمالية للمؤسسة: 1 هـ 83 آر 60 سآ

المساحة المغطاة: 2376 م²

مساحة الجناح الإداري: 88 م²

الاستغلال

التزويد النظري: 30 حافلة .

التزويد الحقيقي: 20 حافلة .

عدد الخطوط المستغلة: (02) مساران + (06) خطوط وهي كالتالي:

- المسار الأول (CIRCUIT-A-): حي برمادية - 600 مسكن - المحطة البرية (الحضري).
- المسار الثاني (CIRCUIT-B-): حي الانتصار - حي كاستور - سي طارق (الحضري).
- الخط الأول: التفاحة - المحطة الحضرية - سيدي الحاج (شبه الحضري).
- الخط الثاني: سيدي الحاج - وسط المدينة - المحطة الحضرية (الحضري).
- الخط الثالث: حي سطل - المحطة البرية (الحضري).
- الخط الرابع: حي شمريك - المحطة البرية (الحضري).
- الخط الخامس: حي 600 مسكن - حي د.ن.س - المحطة الحضرية (الحضري).
- الخط السادس: حي سيامتال - حي كاستور - المحطة الحضرية (الحضري).
- المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على وثائق رسمية من المؤسسة العمومية للنقل الحضري

❖ 3. الإجراءات المنهجية للدراسة و الأساليب الإحصائية المعتمدة.

سنحاول من خلال هذا المتغير التطرق إلى الإجراءات المنهجية وكيفية اختيار مجتمع وعينة الدراسة و مختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

➤ 1-3 منهجية الدراسة:

تعتبر منهجية الدراسة و إجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، عن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء موضوع الدراسة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة يتمثل مجتمع الدراسة في الزبائن الذين يتنقلون على مختلف الخطوط الحضرية بولاية غليزان خلال الفترة الممتدة بين مارس إلى غاية ماي 2023

الفرع الثاني: عينة الدراسة تحديدها يعد خطوة مهمة ألي بحث، فهي تمثل جزء من مجتمع الدراسة، والعينة المختارة من مجتمع الغليزاني كانت غير عشوائية ميسرة، متكونة من 110 مفردة

الفرع الثالث: أداة الدراسة : يقصد بأداة الدراسة "مصطلح منهجي يعني الوسيلة التي تجمع بها المعلومات للإجابة على أسئلة البحث واختبرا فروضه". وقد استعمل الطالبين أدوات البحث التالية لجمع المعلومات، وهي:

● **الاستبيان:**

ونظرا لطبيعة الموضوع وخصائص أفراد العينة فقد لجأ الطالبين لدمج كل من الإستبانة والمقابلة في شكل استبانة بالمقابلة، وذلك بغرض الاستفادة من مزاياهما، كما استعمل الطالبين الملاحظة بنوعيتها بالمشاركة وبدون مشاركة وتدوين بياناتها في استمارة الملاحظة.

■ **هدف استمارة الاستبيان:**

كان الهدف من وراء إعداد استمارة الاستبيان هو معرفة العلاقة بين المتغير التابع والذي يخص رغبات الزبون الغليزاني والمتغير المستقل الذي يتمثل في الخدمات المقدمة من طرف حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان، هذا بالإضافة إلى الأهداف الثانوية الأخرى والمتمثلة في:

- الوقوف على واقع وظروف تنقل الأفراد حاليا في الوسط الحضري لمدينة غليزان.
- معرفة واقع الخدمات التي تقدمها حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان وأهم المزايا التي ينفرد بها عن وسائل النقل الجماعية الأخرى.
- معرفة مستوى تقييم الزبائن لخدمات حافلات النقل الحضري من ناحية: الراحة، السعر، الجودة، المدة، الأمن، السلامة وحماية البيئة

I. **عرض محتوى الاستمارة**

تمّ إخراج الاستمارة في شكلها النهائي في ثلاث صفحات وقد جاء في مقدمة هذا الاستبيان عنوان الدراسة والغرض منها، وتضمنت الاستبانة في الأساس على 18 سؤال مقسمة على ثلاث محاور هي:

المحور الأول: طبيعة تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري.

المحور الثاني: الوسائل المفضلة من طرف الأفراد المتنقلين في غليزان .

المحور الثالث: مؤشرات جودة الخدمات في حافلات لمدينة غليزان

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

المحور الرابع: يتعلق المحور الرابع بالمتغيرات المستقلة والمتمثلة في بعض المعلومات للمستجوبين والتي توزعت على 7 عبارات، حيث اشتمل هذا المحور على: الجنس، العمر، الحالة العائلية، المستوى العلمي، المهنة، الدخل ومكان الإقامة. واحتوت الاستبانة في الأساس على عدّة أنواع من الأسئلة يمكن توضيحها فيما يلي:

— أسئلة ذات إجابات مغلقة: التي تسمح للمستقصى باختيار إجابة موجودة ضمن مجموعة من الخيارات (خيار واحد أو خياران).

— أسئلة إجابتها ذات خيارين: هي إجابات لا تزيد في العموم عن الخيارين، يختار المجيب واحدة منها.

— أسئلة ذات إجابات مفتوحة جزئياً: والتي تسمح للمستقصى باختيار إجابة موجودة ضمن الخيارات أو كتابة إجابة أخرى لا توجد ضمن تلك الخيارات.

— كما تضمنت الاستبانة الأسئلة ذات القياس (الموقف المصنف) وفقاً لقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale). الذي يعتبر مقياس يؤكد على التمييز بين قوة توافق المفردة (المتغير) مع الخيار أو العبارة أو غير ذلك، وذلك بتحديد المستويات من علاقة قوية موجبة (طردية) إلى علاقة قوية سالبة (عكسية)، ويعتبر ليكرت من المقاييس سهولة واستخداما، وتتخلص خطواته كالتالي:

❖ عدد من العبارات الواضحة والمفهومة.

✓ يضمن هذا المقياس إجراء العمليات الحسابية، كاستخراج وسط جميع الإجابات ونسبها المئوية وعادة ما يتم الاختيار ما بين 3 إلى 9 مستويات.

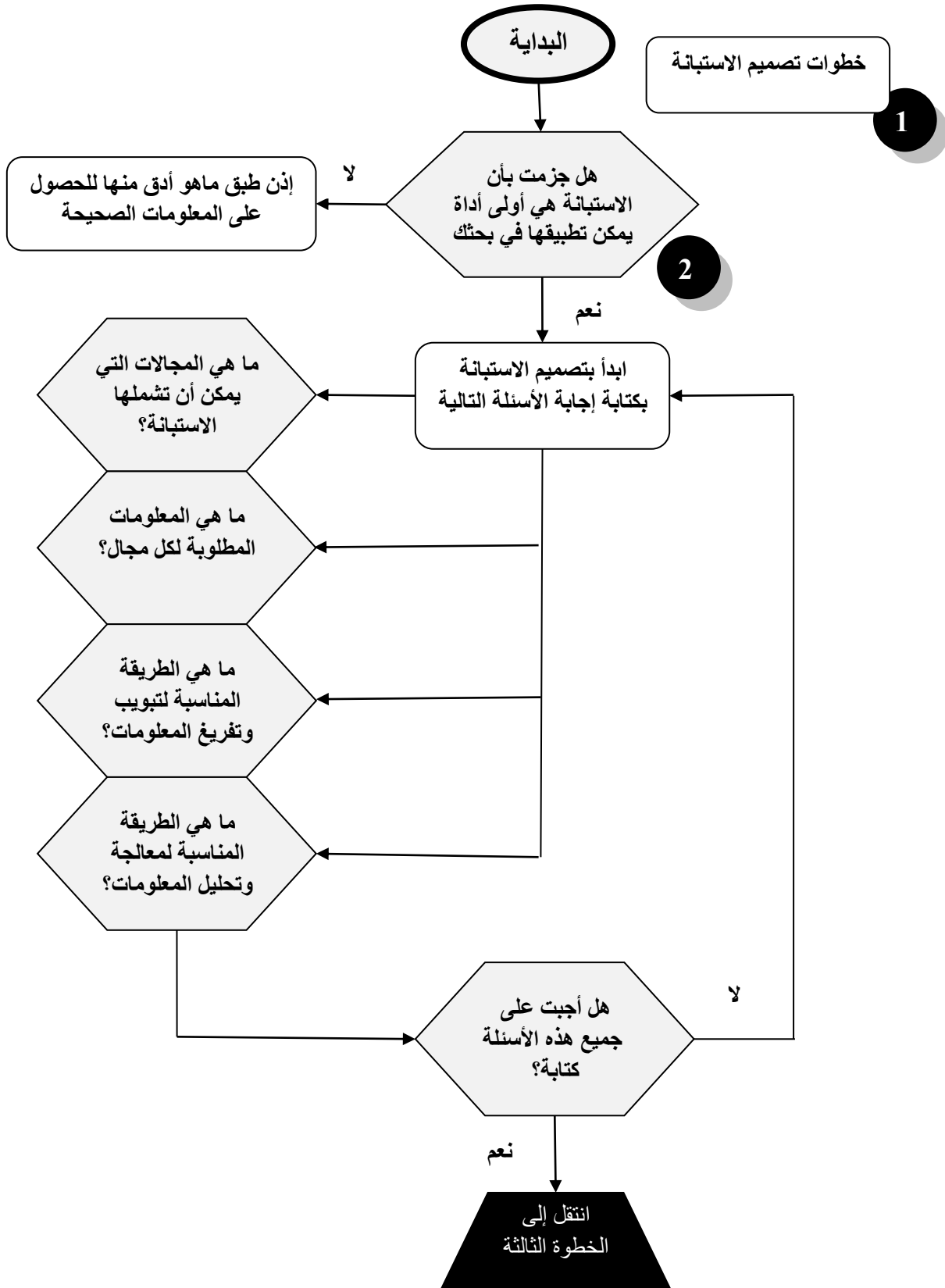
✓ تمّ استخدام في هذا المتغير أربع مستويات لقياس درجة التناسب والرضا، والموافقة وعدد مرات اعتماد الجوانب المطروحة في الاستبيان، والذي يعتبر الأكثر شيوعاً، ويوضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1): الخيارات المستعملة في الاستبيان بناء على مقياس ليكرت

الخيارات الموجودة في الاستبيان			
ضعيفة جداً	ضعيفة	جيدة	جيدة جداً
غير مهم تماماً	غير مهم	مهم	مهم جداً
غير راض إطلاقاً	غير راض	راض	راض بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الخيارات الموجودة في الاستبيان.

شكل رقم (3-2): خطوات تصميم الاستبيان





المصدر: صالح بن محمد العساف، مرجع سبق ذكره، ص ص: 376-377.

II. توزيع قائمة الاستبيان

وقد وقعت هذه الدراسة ضمن عدّة حدود والتي من بينها نجد الحدود الزمانية والتي تزامن خلال الفترة ما بين 20 مارس 2023 الى 04 أبريل 2023، أما الحدود المكانية فقد مسّت أفراد العينة من مستعملي حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان عبر الخط الرابط بين محطة البرية بن داود وخط برمادية .

ولقد بلغت عدد الاستمارات الموزعة (110) استمارة كان الفاقد منها (05) استمارات بسبب عدم الإجابة على غالبية الأسئلة الموجودة في الاستمارة، وبذلك أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (105) استمارات، بنسبة استرداد تقدر ب: 95 بالمائة.

III. تبويب وتحليل البيانات

تمّت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات الصالحة للتحليل بدءاً بتحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية وذلك بترميز الإجابات وتفرغها يدويا في الحاسوب على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ليتم الاعتماد على عدد من أدوات التحليل الإحصائية المتمثلة في:

- **النسب المئوية والتكرارات:** حيث يستخدم ذلك الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، كما يفيد في وصف عينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** حيث تمّ الاعتماد على المتوسط الحسابي لترتيب الفقرات لكل محور في استمارة الاستبيان ترتيبا تنازليا، أما الانحراف المعياري فيعد أحد المقاييس المهمة لمعرفة مدى تشتت البيانات عن الوسط الحسابي كما أنه يفيد في ترتيب المتوسطات عند تساوي بعضها حيث تعطى الرتبة الأفضل للفقرة التي انحرافها المعياري أقل.
- **معامل ارتباط سبيرمان:** حيث يتم استخدامه لقياس الارتباط في حالة كون المتغيرين كميّين أو ترتيبيين أو أحدهما كمي والآخر ترتيبيّ.
- **اختبار ستودنت لعينة واحدة (teste T pour l'échantillon unique)** لاختبار الفرضيات الموضوعية مسبقا. بحيث تكون الفقرة إيجابية أي أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية والتي تساوي 1.96، وتكون الفقرة سلبية أي أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة T الجدولية والتي تساوي 1.96.

وتكتب الفرضية المتعلقة بهذا الاختبار على الشكل التالي $H_0: = -a$ ، حيث :

H_0 : الفرضية الصفرية. μ : هو متوسط قيمة درجة المتغير.

a : هي قيمة ثابتة.

يقوم البرنامج الاحصائي SPSS بإجراء الحسابات لاختبار فرضية العينة الواحدة بالطريقة التالية:

لتفرض أن X هو المتغير المراد اختبار ما إذا كان متوسطه مساوي لقيمة ثابتة أم لا.

يقوم SPSS بحساب القيمة الاحصائية t من خلال المعادلة التالية:

$$t = \frac{\bar{x} - a}{s\sqrt{n}}$$

\bar{x} : المتوسط الحسابي ل: x

S : الانحراف المعياري للعينة.

n : عدد أفراد العينة.

a : قيمة ثابتة.

وكما ذكرنا فإن القاعدة العامة في إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية فيتم قبول الفرضية

الصفرية H_0 ، أما إذا كان العكس فيتم قبول الفرضية البديلة.

❖ 4. تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

➤ 1.4 التحليل الإحصائي

تكونت عينة الدراسة من 105 فرد من مستعملي حافلات النقل الحضري ، وفيما يلي وصف للمتغيرات

الديمغرافية لأفراد العينة .

1. الجنس

جدول رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

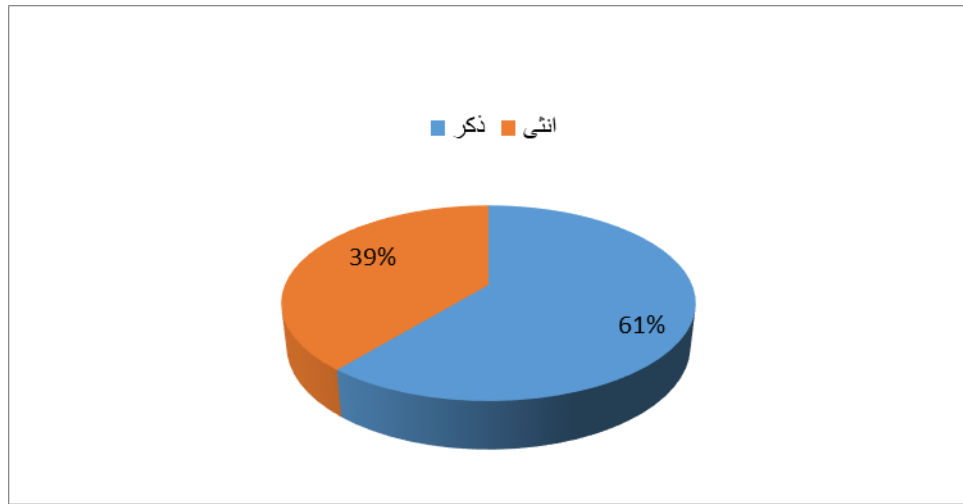
المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	64	61
	أنثى	41	39
	المجموع	105	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

يبين الجدول رقم (3-2) أنّ ما نسبة 61 بالمائة من عينة الدراسة ذكور و 39 بالمائة إناث. وتفسر هذه النسبة على أنّ التنقلات لا تقتصر فقط على الذكور وإمّا تمس الاناث أيضا، باعتبار أن المرأة دخلت عالم الشغل وتقاسمت المهام والمسؤوليات مع الرجل وتواجدها أيضا في الجامعات ومراكز التكوين عكس ما كانت عليه في العقود الماضية، هذا ما سمح لها بالقيام بالعديد من التنقلات لتلبية متطلباتها وحاجاتها المختلفة.

الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

2. فئة العمر

جدول رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب فئة العمر

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
فئة العمر	18 إلى 30 سنة	79	68.2
	30-40 سنة	19	18.1
	40 إلى 60 سنة	06	05.7
	من 60 سنة فأكثر	01	1
	المجموع		105

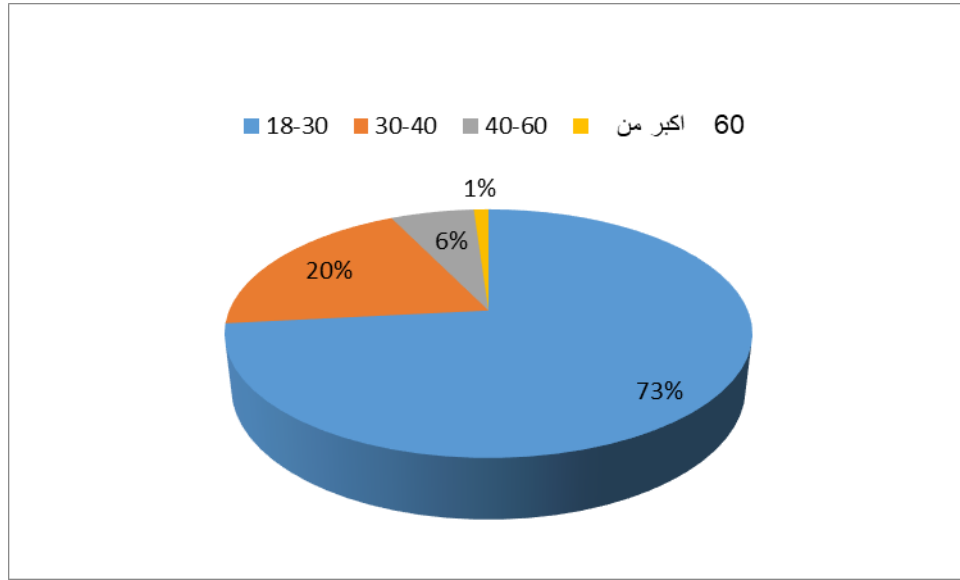
المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

يبين الجدول أنّ أكبر نسبة عمرية تتراوح ما بين 18 إلى 30 سنة و تقدر بـ: 68.2 بالمائة تليها مباشرة فئة ما بين 30 إلى 40 سنة بنسبة 18.1 بالمائة و بالتالي فإنّ أغلبية أفراد العينة هم من الشباب وهذا راجع لسببين؛ الأول

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

أنّ طبيعة المجتمع الجزائري هم شباب والثاني باعتبار أن هذه الفئة تمتاز بالديناميكية والحركة، ثم يأتي في المرتبة الثالثة الفئة العمرية من 40 إلى 60 سنة بنسبة 5.7 بالمائة وفي الأخير تأتي الفئة العمرية من 60 سنة فأكثر حيث سجلت نسبة ضئيلة جدا قدرت بـ: 1 بالمائة كون أفراد هذه الفئة من كبار السن وأغلبيتهم من المتقاعدين فهم لا يميلون للتنقل إلا لغرض التنزه والترفيه. والشكل الموالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب فئة العمر



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

3. الحالة العائلية

جدول رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الحالة العائلية	أعزب	77	73.3
	متزوج	20	19
	أب/أم لأطفال	6	5.7
	أخرى	2	1.9
	المجموع	105	100

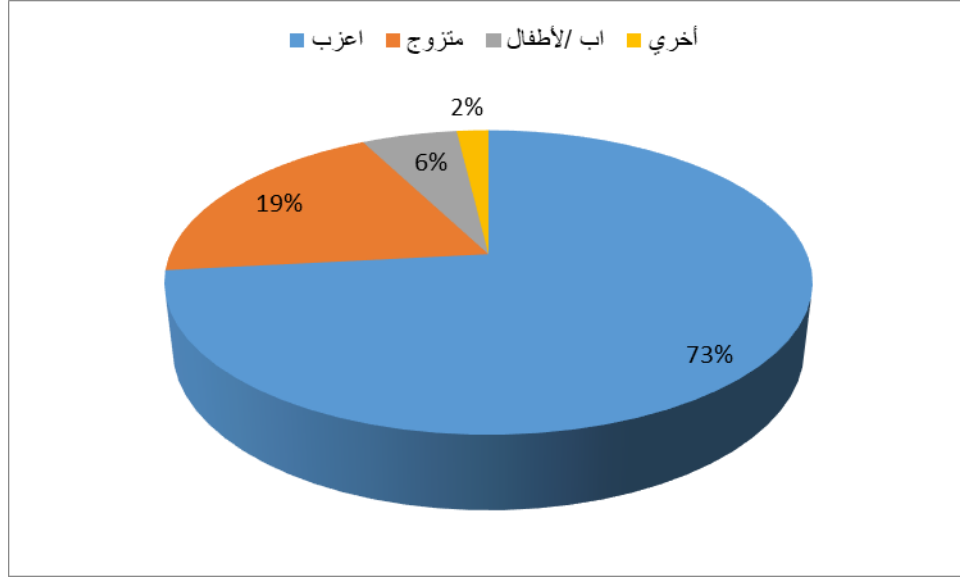
المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

يبين الجدول رقم (3-4) أنّ ما نسبة 73.3 بالمائة تمثل أفراد العينة العزّاب أو غير المتزوجين وهي تمثل الفئة المنوالية (الأكثر تكرارا) وتفسر هذه النسبة العالية كون غالبية هذه الفئة من الطلبة فهم لا يملكون الامكانيات

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

المادية للزواج ويقومون بالتنقلات لأغرض الدراسة، في حين تمثل حصة الأفراد المتزوجين ما نسبته 19 بالمائة تليها نسبة الآباء والأمهات بـ: 5.7 بالمائة وتفسر هذين النسبتين كون هذين الفئتين يميلان لاستخدام السيارة الشخصية خاصة في التنقلات العائلية وهذا الأمر راجع لثقافة المجتمع الجزائري إلا في حالة انخفاض دخل أفراد هذه الفئة فيتحتّم عليهم استعمال النقل الجماعي.

الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

4. المستوى التعليمي

جدول رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ابتدائي	5	4.8
	متوسط	16	15.2
	ثانوي	26	24.8
	جامعي	58	55.2
	المجموع		105

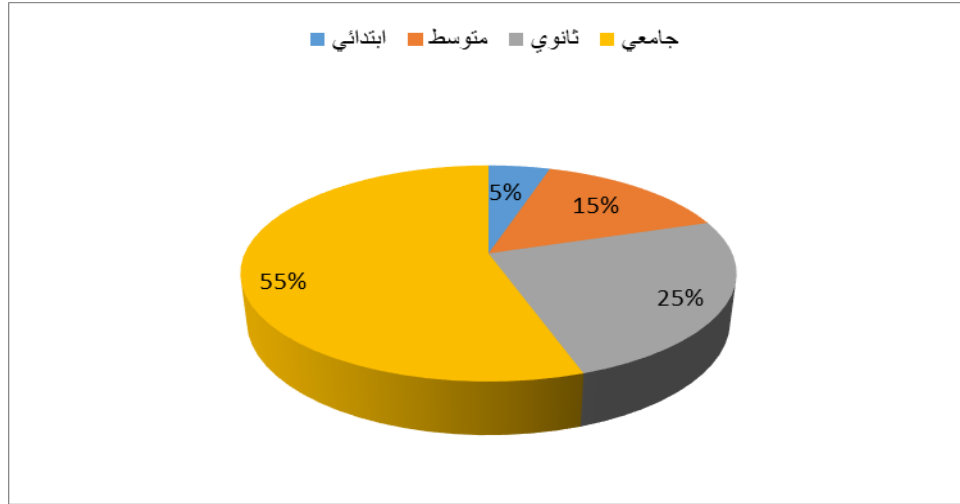
المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

يبين الجدول رقم (3-5) أنّ أكبر نسبة تقدر بـ 55.2 بالمائة تمثلها الفئة الجامعية ، تليها نسبة 24.8 بالمائة للمستوى الثانوي ونسبة 15.2 بالمائة والتي تمثلها الفئة التي تحمل مستوى متوسط وأقل نسبة تمثلها أفراد العينة ذات المستوى الابتدائي بـ 4.8 بالمائة.

وهذه النسب المسجلة تعكسها سياسة الدولة في تشجيع التعليم بمختلف أطواره خاصة التعليم العالي ومحاربة الأمية بالنسبة للأفراد التي لم تتح لهم الفرصة سابقا.

الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

5. المهنة

جدول رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب المهنة

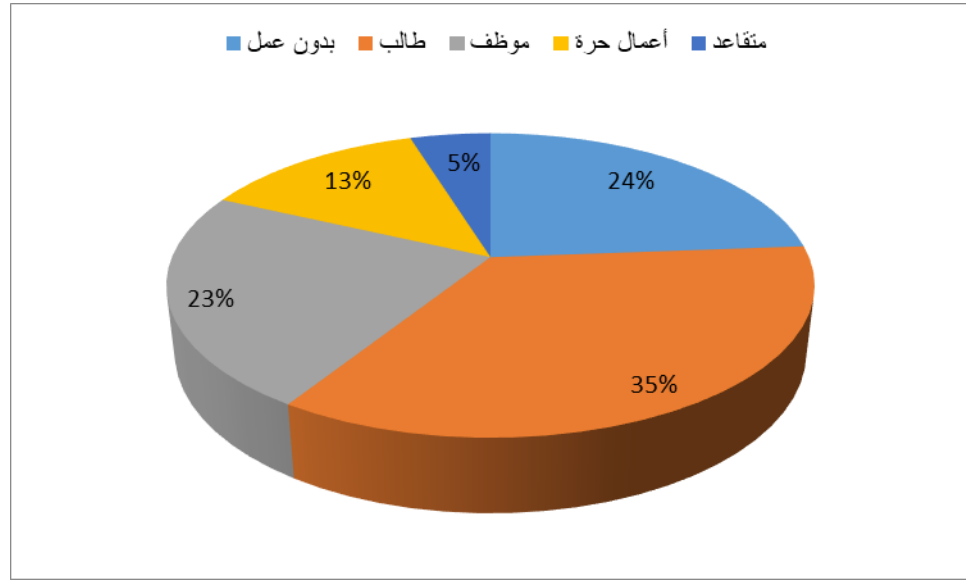
المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المهنة	بدون عمل	25	23.8
	طالب	37	35.2
	موظف	24	22.9
	أعمال حرة	14	13.3
	متقاعد	5	4.8
	المجموع		105

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

يبين الجدول أنّ نسبة 22.9 بالمائة تمثلها أفراد العينة من موظفين وتتم تنقلاتهم لأغراض العمل وهم مجبرين على التنقل صباحا ومساء، في حين تمثل 35.2 بالمائة من الطلبة، كما يلاحظ أن أفراد الذين يمارسون أعمال الحرة تقدر نسبة تنقلاتهم ب 13.3 بالمائة تأتي بعدها الفئة بدون عمل بنسبة 23.8 لعدم وجود سبب للتنقل، وأخيرا المتقاعدين بنسبة 4.8 بالمائة وهي نسبة ضئيلة باعتبار هذه الفئة لا تقوم بالتنقل إلا لغرض التنزه.

شكل رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

6. الدخل

جدول رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب الدخل

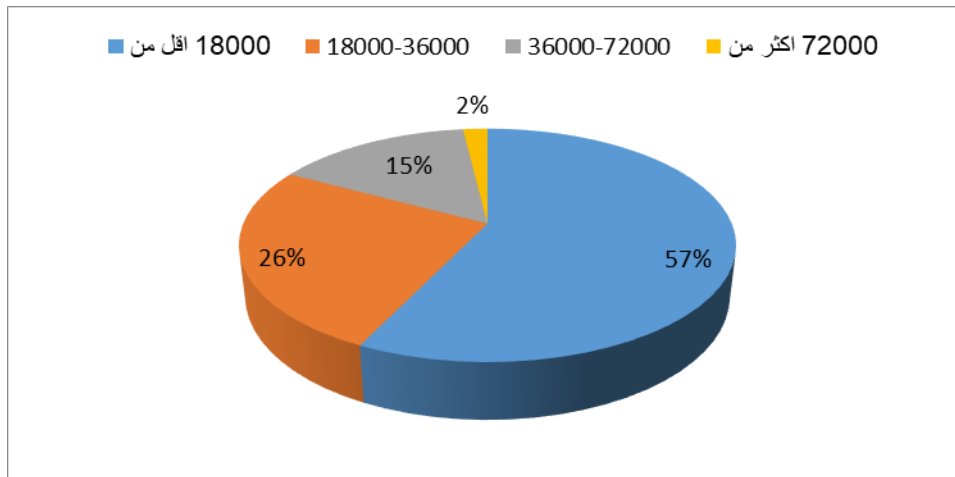
المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الدخل	أقل من 18.000 دج	60	57.1
	من 18.001 إلى 36.000 دج	27	25.7
	من 36.001 إلى 72.000 دج	16	15.2
	أكثر من 72.001 دج	2	1.9
	المجموع	105	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

حيث يوضح الجدول رقم (3-7) نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدخل الشهري والتي تتركز دخول أفراد العينة ضمن الفئة الأولى والثانية بنسبة 57.1 و 25.7 بالمائة على التوالي أما الفئة الثالثة فتقدر بنسبة 15.2 بالمائة وفي الأخير الفئة الرابعة بنسبة 1.9 بالمائة. وتفسر هذه النسب أن أفراد الفئة الأولى هم غالبتهم من الطلبة وأيضا لارتفاع نسبة البطالة في المجتمع لهذا هم يعتمدون على وسائل النقل الجماعي وخاصة الحافلة، بالإضافة للفئة الثانية التي تتناسب قدرتهم الشرائية مع تعرفه الحافلة المطبقة والاشتراكات المعروضة، في حين نجد الفئة الثالثة والرابعة يستعملون بنسبة أقل الحافلة وهذا راجع لاستعمالهم لسيارة الشخصية في أغلب الأحيان بسبب امكانياتهم المادية المتاحة.

شكل رقم (3-8): توزيع أفراد العينة حسب الدخل



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

7. الإقامة

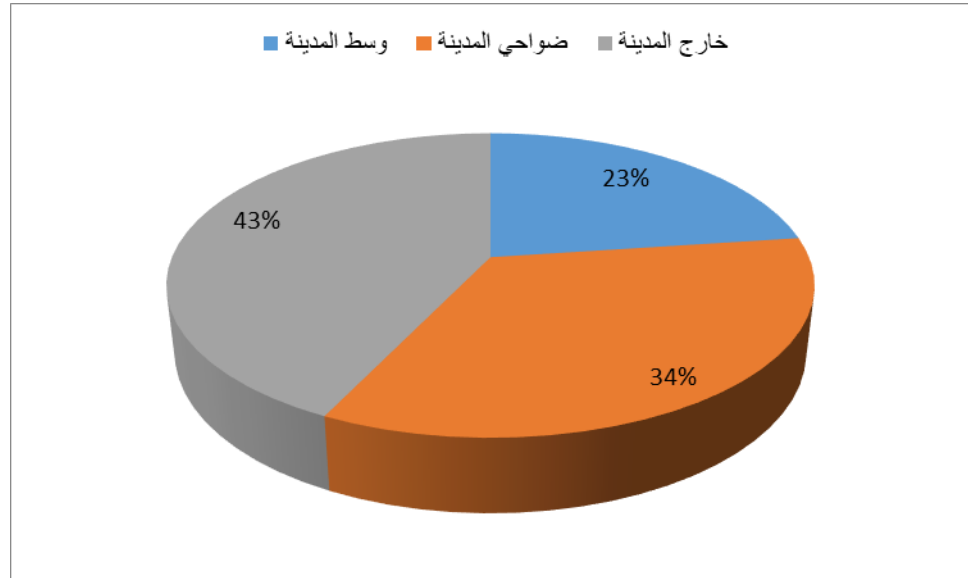
جدول رقم (3-8): توزيع أفراد العينة حسب الإقامة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الإقامة	وسط المدينة	24	22.9
	ضواحي المدينة	36	34.3
	خارج المدينة	45	42.9
	المجموع	105	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

24 فردا من عينة الدراسة يمثلون ما نسبته 22.9 بالمائة يقيمون بوسط المدينة ، في حين بلغ عدد المقيمين بضواحي المدينة 34.3 بالمائة، والفئة الأكثر تمثل الأفراد المقيمين خارج المدينة بنسبة 42.9 بالمائة. وتفسر هذه النسب بكون أغلبية التنقلات تكون ذات مقصد وسط المدينة الذي يعتبر مركز جذاب بما يحتويه من مراكز تجارية وخدمية توفر متطلبات الأفراد وأغراضهم. إضافة إلى أن الحافلة يربط بين المناطق الحضرية لمدينة غليزان.

شكل رقم (3-9): توزيع أفراد العينة حسب الإقامة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

➤ 2.4 تفسير النتائج لبيانات الدراسة:

من أجل الوصول لإجابات حول أسئلة الدراسة والتأكد من الفرضيات التي تم وضعها مسبقا أو نفيها تم الاعتماد في تحليل البيانات المتحصل عليها على الجداول البسيطة، كما تم الاعتماد على الجداول المتقاطعة لتحديد العلاقة بين الأسئلة المتقاربة والتي لها مدلول إحصائي.

1. المحور الأول: طبيعة تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري

يتضمن المحور الأول من هذه الدراسة طبيعة تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري العاصمي، والتي حصرناها في ثمانية مؤشرات، تتمثل في وسائل النقل المستعملة من طرف الأفراد، ملكية السيارة الخاصة لدى أفراد العينة، عدد وسائل النقل المستعملة من قبل الأفراد، معدل تكرار استعمال وسيلة النقل في اليوم الواحد، أوقات التنقل

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

في الوسط الحضري وكذا الغرض من التنقل ، مع تحديد مدّة التنقل وأخيرا المشاكل التي يعاني منها الأفراد أثناء التنقل في الوسط الحضري العاصمي .

وتتجلى نتائج البحث الميداني للمحور الأول والمتمثلة في المؤشرات سابقة الذكر فيما يلي:

1.1 السؤال الأول: (ما هي وسائل النقل التي تستعملها باستمرار في تنقلاتك؟)

للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة والجدول رقم (3-3)-

(9) يوضح ذلك:

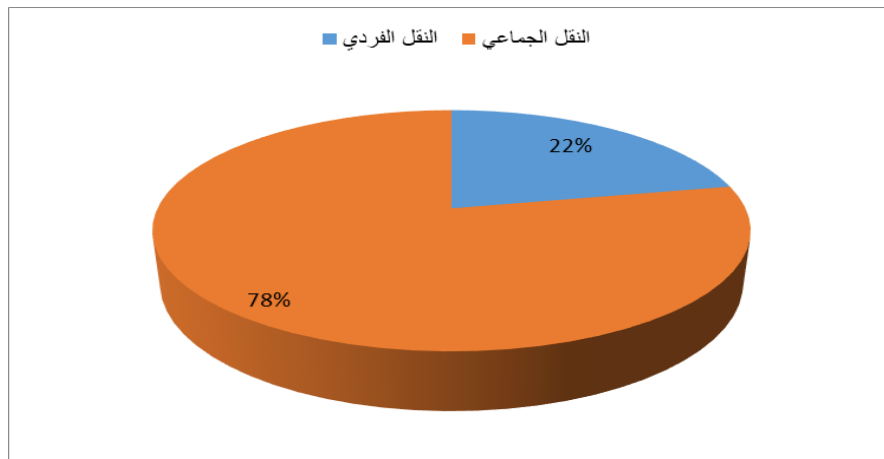
جدول رقم (3-9): توزيع أفراد العينة حسب وسائل النقل التي يستعملونها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
السؤال الأول	وسائل النقل الفردي	23	21.9
	وسائل النقل الجماعي	82	78.1
	المجموع	105	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

يعتمد الأفراد المستجوبين بنسبة كبيرة على وسائل النقل الجماعي حيث تقدر ب 78.1 بالمائة والبقية تستعمل وسائل النقل الفردية. وتفسر هذه النسبة بسبب توفر النقل الجماعي بمختلف الأنماط بصوره كافية، و كذا شموليته لمختلف المناطق في الوسط الحضري للمدينة بالإضافة لمحدودية امكانيات المادية لأفراد العينة التي تمنعهم من اقتناء سيارة خاصة. والشكل الموالي يبين ذلك:

شكل رقم (3-10): توزيع أفراد العينة حسب وسائل النقل التي يستعملونها



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة

2.1 السؤال الثاني: (هل تملك سيارة خاصة؟)

جدول رقم (3-10): توزيع أفراد العينة حسب امتلاكهم للسيارة الخاصة

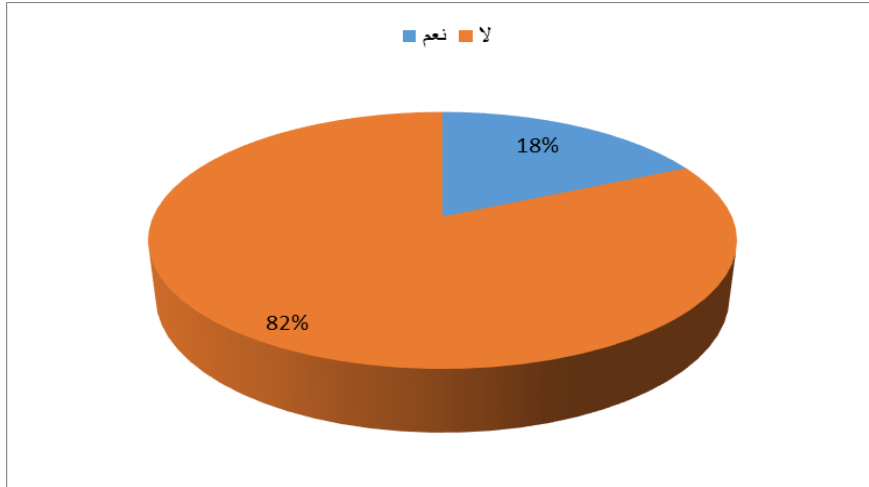
النسبة المئوية	العدد	الفئة	
18.1	19	نعم	السؤال الثاني
81.9	86	لا	
100	105	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

يتضح من الجدول رقم (3-10) أنّ عدد الأفراد الذين لا يملكون السيارة الخاصة نسبتهم عالية وتقدر بـ:

81.9 بالمائة في حين تقدر نسبة الأفراد الذين يملكونها بـ 18.1 بالمائة. والشكل الموالي يوضح ذلك:

شكل رقم (3-11): توزيع أفراد العينة حسب امتلاكهم للسيارة الخاصة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

3.1 السؤال الثالث: (كم من وسيلة نقل تستعملها أثناء تنقلاتك اليومية؟)

جدول رقم (3-11): عدد وسائل النقل المستعملة من طرف أفراد العينة

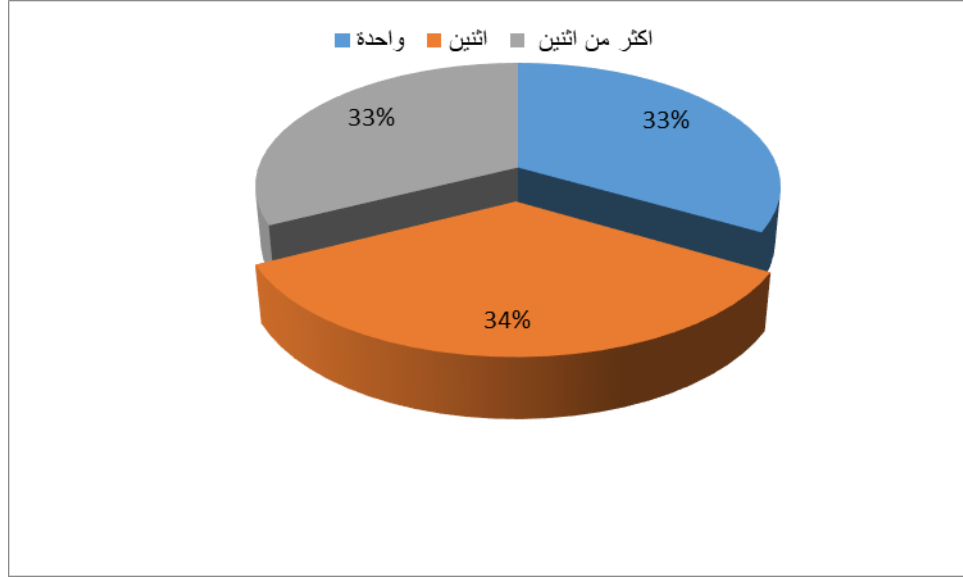
النسبة المئوية	العدد	الفئة	المتغير
33.3	35	واحدة	السؤال الثالث
34.3	36	اثنين	
32.4	34	أكثر من اثنين	
100	105	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

أغلبية أفراد العينة تستعمل وسيلين لقضاء حاجاتهم ومتطلباتهم اليومية بنسبة تقدر 34.3 بالمائة تليها وسيلة واحدة بنسبة 33.3 بالمائة، بعدها أكثر من وسيلة واحدة بنسبة 32.4 بالمائة.

شكل رقم (3-12): عدد وسائل النقل المستعملة من طرف أفراد العينة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

4.1 السؤال الرابع: (ما هو معدل تكرار استعمال وسيلة النقل في اليوم الواحد؟)

جدول رقم (3-12): معدل تكرار استعمال وسيلة النقل في اليوم الواحد

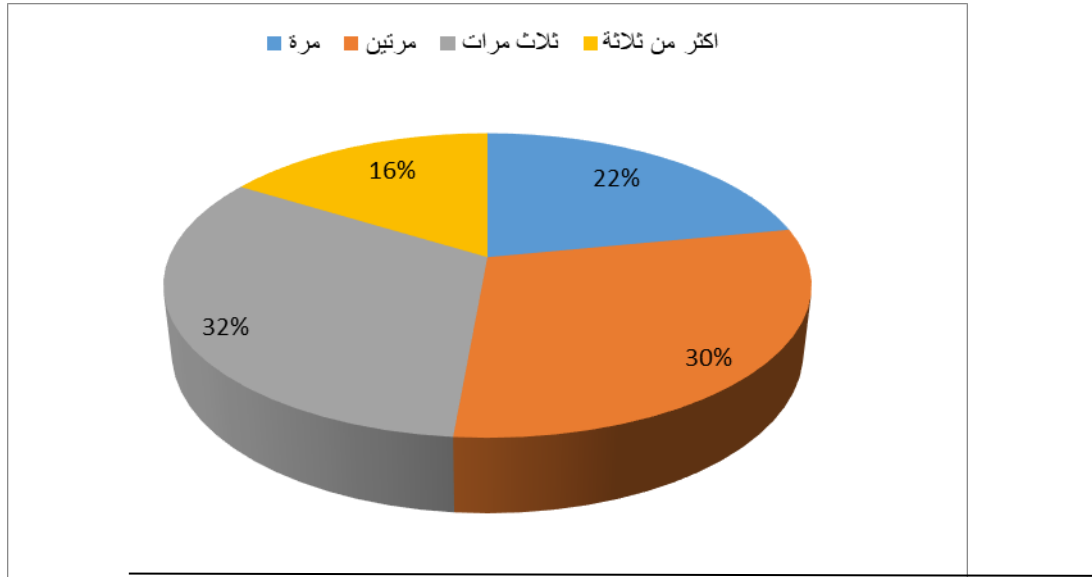
المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
السؤال الرابع	مرة	23	21.9
	مرتين	31	29.5
	ثلاثة مرات	34	32.4
	أكثر من ثلاثة	17	16.2
	المجموع		105

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

أغلب أفراد العينة ينتقلون بمعدل ثلاثة مرات في اليوم حيث تقدر النسبة بـ 32.4 بالمائة. تليها مرتين في اليوم بنسبة 29.5 بالمائة، ثم مرة واحدة بنسبة 21.9 بالمائة، وفي الأخير أكثر من ثلاثة مرات في اليوم بنسبة 16.2 بالمائة. وتفسر هذه النتائج أن أفراد العينة يقومون بتنقلات منتظمة وترجم على أنها تنقلات إما بغرض الدراسة أو العمل.

شكل رقم (3-13): معدل تكرار استعمال وسيلة النقل في اليوم الواحد



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

5.1 السؤال الخامس: (ما هي أوقات تنقلاتك في الوسط الحضري؟ (اختر إجابتين على الأكثر))

جدول رقم (3-13): أوقات تنقلات أفراد العينة في الوسط الحضري العاصمي

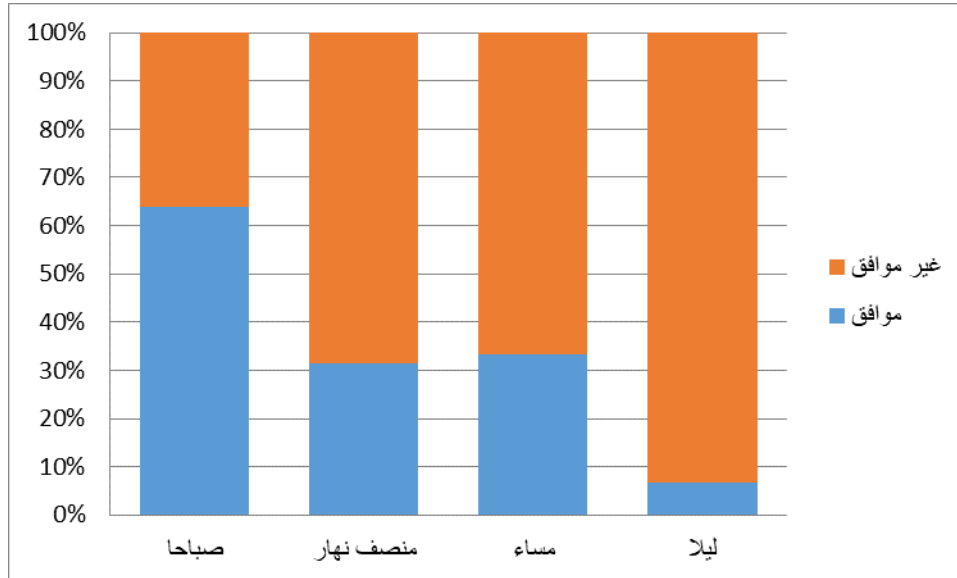
	صباحا		منتصف النهار		مساءً		ليلا	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق	67	63.80	33	31.4	35	33.33	7	6.7
غير موافق	38	36.2	72	68.6	70	66.77	98	93.4
المجموع	105	100	105	100	105	100	105	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

يبين الجدول رقم (3-13) أن معظم تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري تتم في الفترات الصباحية بنسبة موافقة 63.80 ، ويرجع سبب ذلك أن غالبية التنقلات تكون لأغراض الدراسة والعمل والتي تتم خلال هذه الفترات، أما في منتصف النهار وفي الليل والمساء فتتم التنقلات فيها بنسب ضعيفة تقدر 33 6.7 31.4 بالمائة على التوالي.

الشكل رقم (3-14): أوقات تنقلات أفراد العينة في الوسط الحضري



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

6.1 السؤال السادس: (ما هي المشاكل التي تعاني منها أثناء التنقل في الوسط الحضري؟)

الجدول رقم (3-14): إجابات أفراد العينة حول المشاكل التي يعاني منها الأفراد أثناء تنقلاتهم

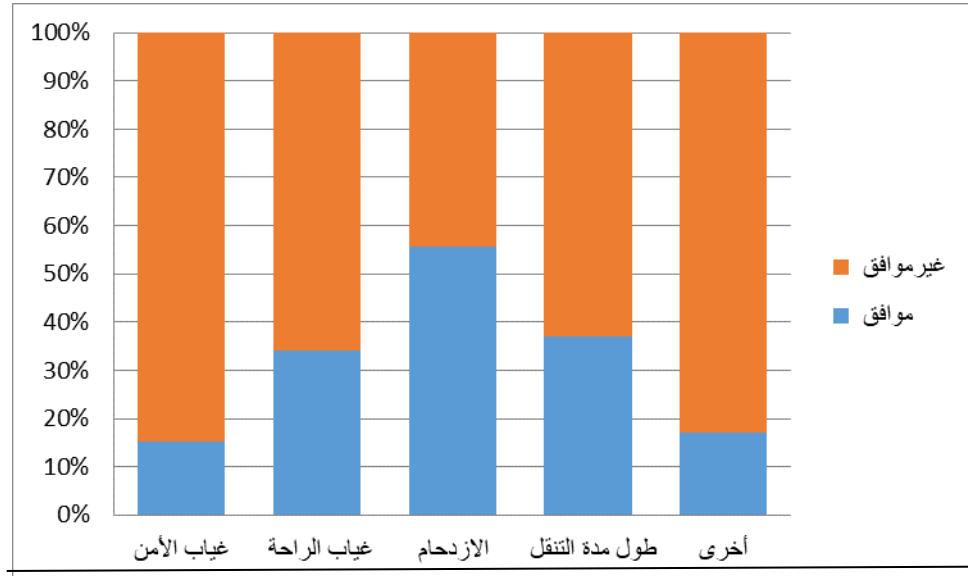
السؤال الثامن	غياب الأمن		غياب الراحة		الازدحام		طول مدة التنقل		أخرى	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق	16	15.2	36	34.2	59	56.1	39	37.1	18	17.14
غير موافق	89	84.8	69	65.8	46	44.9	66	62.9	87	82.86
المجموع	105	100	105	100	105	100	105	100	105	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

يتضح من الجدول رقم (3-14) أن غياب الأمن، غياب الراحة، الازدحام وطول مدة التنقل كلها مشاكل تعاني منها الأفراد، لكن المشكل الرئيسي والذي يؤرق الفرد الغليزاني هو مشكل الازدحام حيث بلغت نسبته 65.54 بالمائة.

الشكل رقم (3-15): المشاكل التي يعاني منها الأفراد أثناء تنقلاتهم



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

6.1 السؤال السادس: ما هو الغرض من التنقل باستعمال وسائل النقل الجماعي؟

الجدول رقم (3-15): أغراض تنقل الأفراد في الوسط الحضري

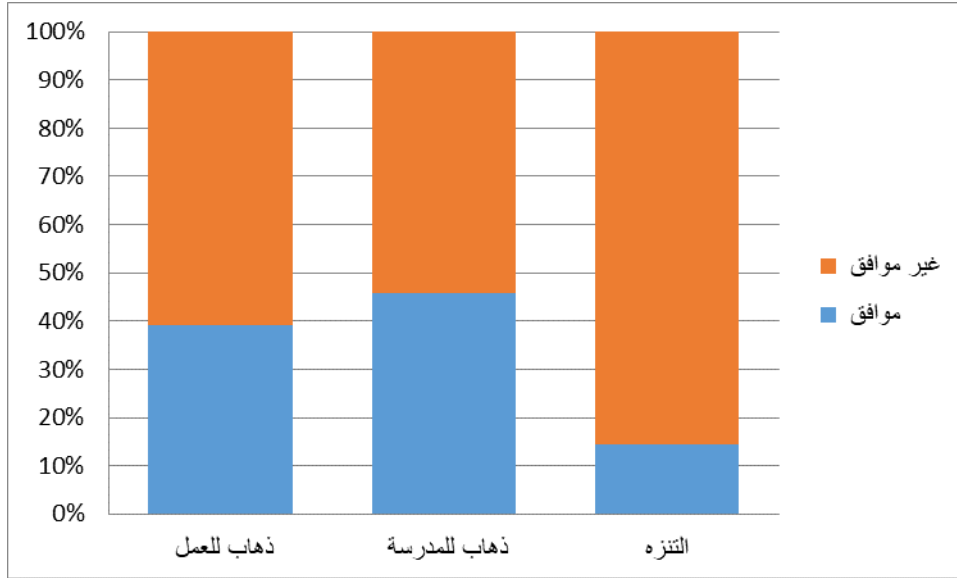
السؤال السادس		الذهاب للعمل		الذهاب للدراسة		التنزه	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
39.04	41	45.7	48	14.3	15	موافق	
60.96	64	54.3	57	85.7	90	غير موافق	
100	105	100	105	100	105	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

من خلال الجدول (3-15) يتضح أن أغلبية الأفراد ينتقلون من أجل العمل بنسبة تقدر ب 52.43 بالمائة تليها من أجل الدراسة بنسبة 32.21 بالمائة ، ثم الترفيه ، التسوق، الزيارات الاجتماعية بالترتيب.

الشكل رقم (3-16): أغراض تنقل الأفراد في الوسط الحضري



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

7.1 السؤال السابع: ما هي وسيلة النقل التي تستعملها أثناء تنقلاتك اليومية في الوسط الحضري العاصمي؟

الجدول رقم (3-16): إجابات أفراد العينة حول الوسائل التي يستعملونها أثناء تنقلاتهم الحضرية

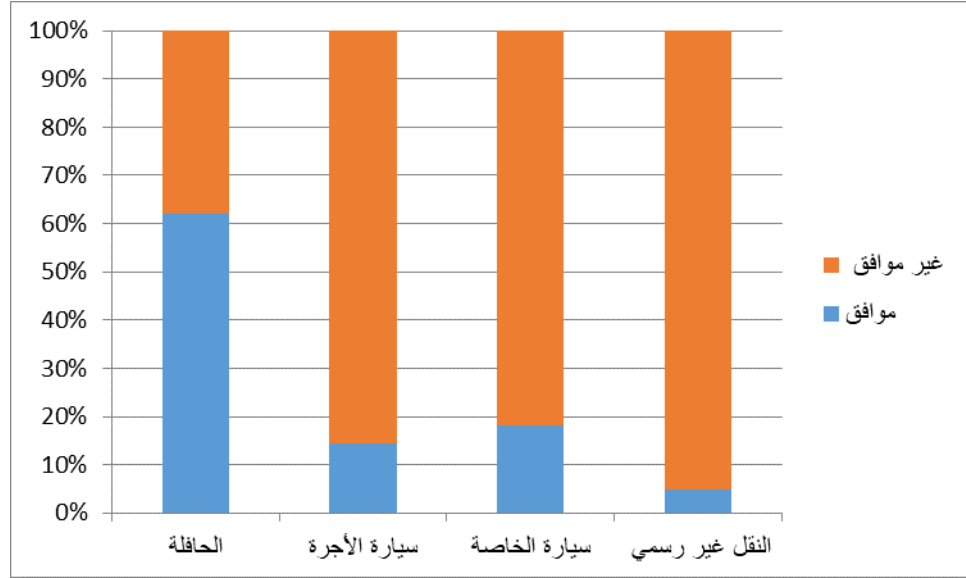
السؤال الثامن	الحافلة		سيارة الأجرة		السيارة الخاصة		نقل غير رسمي	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق	65	61.9	15	14.3	19	18.1	5	4.8
غير موافق	40	38.1	85	85.7	86	81.9	100	95.2
المجموع	105	100	105	100	105	100	105	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

يلاحظ من الجدول أن أفراد العينة يعتمدون بنسبة كبيرة (61.9 بالمائة) على الحافلة في تنقلاتهم، تليها مباشرة السيارة الخاصة بنسبة 18.1 بالمائة، وسيارة الاجرة بنسبة 14.3 بالمائة، واخيرا النقل الغير رسمي بنسبة 4.8 بالمائة

الشكل رقم (3-17) : وسيلة النقل المستعملة من طرف أفراد العينة داخل الوسط الحضري لمدينة غليزان



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

السؤال العاشر: ما هو رأيك في جودة الخدمات المقدمة في وسائل النقل الجماعية؟

قبل البدء بعملية تحليل نتائج محاور الدراسة يجب وضع الأسس التي يجب أن تبنى عليها تلك القراءات للنتائج المتحصل عليها، والتي نجد ضمنها عملية تبويب البيانات إلى فئات من خلال التعرف على المدى والذي يساوي أربعة (4)، وأما فيما يخص عدد الفئات فتم تحديدها بخمسة (5) فئات، هذا ما يسمح بحساب طول الفئة والذي يساوي (0.6)، وبالتالي يمكن تحديد المستويات كما يلي:

- المستوى الأول: يقع في المجال [1 - 1.6] ويشير إلى درجة مصداقية ضعيفة جدا.
- المستوى الثاني: يقع في المجال [1.6 - 2.2] ويشير إلى درجة مصداقية ضعيفة.
- المستوى الثالث: يقع في المجال [2.2 - 2.8] ويشير إلى درجة مصداقية متوسطة.
- المستوى الرابع: يقع في المجال [2.8 - 3.4] ويشير إلى درجة مصداقية جيدة (قوية).
- المستوى الخامس: يقع في المجال [3.4 - 4] ويشير إلى درجة مصداقية جيدة جدا (قوية جدا).

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

الجدول رقم (3-17): نتائج إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات المقدمة في وسائل النقل الجماعية.

الترتيب	مستوى التقييم	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية				أنماط النقل الجماعي
						جيدة جدًا	جيدة	ضعيفة	ضعيفة جدًا	
3	ضعيفة	0.00	-	0.88	2.21	3.8	40	29.5	26.7	الحافلة الحضرية التابعة للقطاع العام
		1	3.36	5						
2	ضعيفة	0.00	-	0.74	2.29	2.9	37.1	45.7	14.3	الحافلة الحضرية التابعة للخواص
		4	2.95	3						
1	جيدة	0.00	4.45	0.90	2.90	24.8	51.4	12.4	11.4	سيارة الأجرة
		0	8	9						
	متوسطة	0.55	-	0.62	2.46	-	-	-	-	كل الأنماط
		3	0.59	7	3					

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

من خلال الجدول رقم (3-17) يلاحظ أن المتوسط العام للتقييم لمختلف أنماط النقل الجماعي المذكورة في

الجدول قدر به: 2.463 وعليه فهو ينتمي للمجال [2.2 - 2.8]

ومستوى الدلالة 0.553 وهو أكبر من 0.05 مما يشير أن درجة مصداقية متوسطة و بالتالي

توفر جودة خدمات متوسطة بشكل عام في النقل الجماعي.

أما إذا تم النظر إلى كل نمط على حدي فيلاحظ أنّ سيارة الأجرة تحتل المرتبة الأولى بامتيازها بجودة خدمات

جيدة باعتبار أنّ المتوسط الحسابي للتقييم قدر به: 2.90 الذي يشير إلى درجة مصداقية جيدة . بحيث مستوى

دلالة اصغر من 0.05 وهذا ما تبينه T بحيث هي موجبة و أكبر من 1.96 ،

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

في حين سجل كل من حافلات القطاع العام ، حافلات قطاع الخاص ، متوسطات تقييم قدرت بـ: 2.21، 2.29، على التوالي، والتي تؤكد نتائج قيمة T لكل حافلات قطاع الخاص. حافلات قطاع العام التي تقدر قيمتهما بـ: -3.36 ، -2.95 وهي قيم سلبية بمستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنها ضعيفة الجودة داخل الوسط الحضري.

المحور الثالث: مؤشرات جودة الخدمات في الحافلة لمدينة غليزان.

1.3 السؤال العاشر: ما مدى أهمية كل مؤشر من المؤشرات التالية بالنسبة إليك في تحسين جودة خدمات الحافلة؟ وفيما يلي الأسس التي يجب أن تبنى عليها تلك القراءات للنتائج المتحصل عليها:

- المستوى الأول: يقع في المجال [1 - 1.6] ويشير إلى مستوى التقييم غير مهم تماما.
- المستوى الثاني: يقع في المجال [1.6 - 2.2] ويشير إلى مستوى التقييم غير مهم.
- المستوى الثالث: يقع في المجال [2.2 - 2.8] ويشير إلى مستوى التقييم متوسط.
- المستوى الرابع: يقع في المجال [2.8 - 3.4] ويشير إلى مستوى التقييم مهم.
- المستوى الخامس: يقع في المجال [3.4 - 4] ويشير إلى مستوى التقييم مهم جدا

الجدول رقم (3-18): نتائج إجابات أفراد العينة حول مؤشرات جودة الخدمات في الحافلة

الترتيب	مستوى التقييم	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية				العبارات
						مهم جدا	مهم	غير مهم	غير مهم تماما	
1	مهم	0.000	6.624	0.994	3.14	45.7	34.3	8.6	11.4	الأمن والسلامة
2	مهم	0.000	7.585	0.856	3.13	39	40	16.2	4.8	الراحة
3	مهم	0.000	6.599	0.880	3.07	35.2	42.9	15.2	6.7	السرعة والوقت
7	مهم	0.004	2.918	0.953	2.77	23.8	41.9	21.9	12.4	السعر
4	مهم	0.000	4.851	1.056	3.00	40	35.2	9.5	15.2	المعاملة والاستقبال
6	مهم	0.000	3.685	1.020	2.87	31.4	38.1	16.2	14.3	تهيئة المحطات والمواقف

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

5	مهم	0.000	4.488	0.968	2.92	31.4	41	16.2	11.4	سعة المركبة
	مهم	0.000	8.349	0.595	2.98	-	-	-	-	كل المؤشرات

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

اعتمادا على الجدول رقم (3-18) الذي يبين إجابات أفراد العينة حول مؤشرات جودة الخدمات في الحافلة نرى أنه لكل من المؤشرات: الأمن والسلامة، الراحة، السرعة و الوقت تقييم مهم باعتبار أن متوسطات التقييم لهذه المؤشرات قدرت ب: 3.14، 3.13، 3.07، 2.77، 3.00، 2.87، 2.92، 2.98 وهذا ما تبيته مستوى الدلالة بحيث اصغر من 0.05 و T في كل العبارات موجبة و اكبر من 1.96

2.3 السؤال الحادي عشر: ماهي درجة رضاك عن الخدمات المقدمة في الحافلة لمدينة الجزائر؟

بالنسبة لمستويات التقييم فهي نفسها المعتمدة في السؤال العاشر.

الجدول رقم (3-19): نتائج إجابات أفراد العينة حول درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة في الحافلة.

الترتيب	مستوى التقييم	مستوى الدلالة	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية				العبارات
						راض بشدة	راض	غير راض	غير راض إطلاقا	
	ضعيفة	.000	-	1.035	2.12	8.6	34.3	18.1	39	1 تشعُر بالأمان عند ركوب الحافلة
	ضعيفة	.001	-	0.903	2.20	5.7	35.2	32.4	26.7	2 الأمن في الحافلة وعند مواقف الصعود والنزول
	ضعيفة	.003	-	0.961	2.22	7.6	36.2	26.7	29.5	3 سهولة الصعود والنزول من وإلى الحافلة
	قوية	.000	7.2	0.982	3.19	47.6	35.2	5.7	11.4	04 الاهتمام بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
1	متوسطة	.288	-	0.639	2.433					المجال 1: الأمن والسلامة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

			6								
05	تحس بالراحة وعدم الانزعاج داخل الحافلة	39	26.7	27.6	6.7	2.02	0.971	-	5.0	7	ضعيفة
06	المناخ داخل الحافلة (النظافة، التهوية، الانارة)	41	27.6	25.7	5.7	1.96	0.950	-	5.8	0	ضعيفة
07	مقاعد مريحة وفضاءات الوقوف ملائمة	42.9	24.8	27.6	4.8	1.94	0.949	-	6.0	1	ضعيفة
6	المجال 2: الراحة					1.974	0.720	-	7.4	7	ضعيفة
08	تمتاز بسرعة مناسبة تسمح لها بريح الوقت	37.1	26.7	29.5	6.7	2.06	0.969	-	4.6	8	ضعيفة
09	مدة الانتظار في المحطات معقولة	50.5	20	23.8	5.7	1.85	0.978	-	6.8	3	ضعيفة
7	المجال 3: السرعة والوقت					1.952	0.751	-	7.4	6	ضعيفة
10	أسعار التذاكر مناسبة	23.8	26.7	42.9	6.7	2.32	0.915	-	1.9	7	متوسطة
11	تقديم اشتراكات معقولة للتذاكر	20	41.9	33.3	4.8	2.23	0.823	-	3.3	7	ضعيفة
4	المجال 4: السعر					2.276	0.749	-	3.0		ضعيفة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

			5								
	ضعيفة	.016	- 2.4 5	0.973	2.27	9.5	35.2	27.6	27.6	يتّسم العاملون في الحافلة بحسن المعاملة وكفاءة عالية	12
	متوسطة	.36	0.9 0	0.918	2.58	13.3	47.5	22.9	16.2	إعلام المسافرين عن المحطات القادمة	13
2	متوسطة	.26	- 1.1 1	0.703	2.423					المجال: 5: المعاملة	
	ضعيفة	.000	- 4.5 6	1.037	2.04	9.5	26.7	21.9	41.9	نظافة المحطات والمواقف	14
	ضعيفة	.000	- 5.3 4	1.050	1.95	8.6	26.7	16.2	48.6	توفر عدد كافي من الكراسي في المحطات	15
	ضعيفة	.161	- 1.4 1	0.933	2.37	7.6	45.7	22.9	23.8	التموُّع الجيّد للمحطات	16
5	ضعيفة	.000	- 5.2 7	0.736	2.120					المجال: 6: تهيئة المحطات	
	ضعيفة	.017	- 2.4 2	0.946	2.28	6.7	41.9	23.8	27.6	السعة التحميلية للحافلة كافية	17
	متوسطة	.546	- 0.6 0	1.046	2.44	16.2	37.1	21	25.7	توفر عدد كافي من الحافلات	18
3	متوسطة	.071	- 1.8 2	0.801	2.357					المجال: 7: السعة	

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

جميع فقرات الاستبيان					2.224	0.455	-	0.000	ضعيفة
							6.2		
							0		

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الدراسة.

من الجدول رقم (3-19) يظهر أنّ المتوسط الحسابي العام للتقييم يساوي 2.224 و مستوى دلالة 000 بحيث يعتبر اصغر من 0.05 و ذو $T = -6.60$ ، بما أن T سالبة، فان درجة رضا الزبون عن الخدمات المقدمة في الحافلة ضعيفة.

وبالنظر إلى كل مجال على حدا فيلاحظ أنّ:

المجال الأول يحتل المرتبة الأولى من حيث درجة الرضا حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.43 و مستوى دلالة 2.88 بحيث يعتبر أكبر من 0.05، الذي يشير إلى درجة مصداقية متوسطة بحيث يوجد رضا نسبي للزبائن من حيث الأمن و السلامة وذلك بالاهتمام بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى سهولة الصعود من وإلى الحافلة.

وجاء المجال الخامس و المتمثل في المعاملة في المرتبة الثانية من حيث درجة الرضا بمتوسط حسابي 2.423 ذو درجة مصداقية متوسطة، و هذا ما يبينه مستوى دلالة الذي قدر 2.6 وهي قيمة أكبر من 0.05 مما يدل على أفراد العينة لديهم رضا متوسط عن هذا المؤشر، حيث تعتبر معاملة الزبائن من ضمن أهم الخدمات المقدمة داخل الحافلة.

أمّا المجال السابع والمتمثل في السعة فيحتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.35 وهو يشير إلى درجة مصداقية متوسطة، وهذا استنادا على مستوى دلالة الذي قدر 71 وهي قيمة أكبر من 0.05 مما يدل على شعور الركّاب برضا متوسط من حيث السعة التحميلية للحافلة، وهو راجع أولا الكثافة السكانية المتوسطة المتواجدة في مدينة غليزان.

وجاء المجال الرابع والمتمثل في السعر في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.276 وبهذا يشير إلى درجة مصداقية ضعيفة وهذا ما تبينه مستوى الدلالة 0.03 بحيث اصغر من 0.05 و T تساوي 3.05 - و بما أن T سالبة فان درجة الخدمات المقدمة للزبون ضعيفة ذلك بسبب سياسة التسعير المتبعة داخل حافلات النقل الحضري حيث ازدادت ثمن التذكرة مؤخرا.

وحلّ المجال السادس: تهيئة المحطات والمواقف في الرتبة الخامسة من حيث درجة الرضا بمتوسط حسابي 2.120 وهذا استنادا على مستوى دلالة الذي قدر 0.00 وهي قيمة أصغر من 0.05 و T تساوي -5.27 و بما أن T سالبة فان درجة الخدمات المقدمة للزبون ضعيفة بسبب عدم التموّج الجيد للمحطات إضافة إلى عدم توفر العدد الكافي من الكراسي في المحطات و عدم الاهتمام بالنظافة .

أمّا المجال الثاني المتمثل في الراحة فتحصل على المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدر ب: 1.974 بمستوى دلالة قدر ب 000 اصغر من 0.05 و T قدرت ب: -7.47 و بما أن T سالبة فان درجة الخدمات المقدمة للزبون ضعيفة مما يدل على شعور الركّاب بعدم الرضا من حيث الراحة داخل الحافلة، و هو راجع إلى عدم توفر مناخ ملائم للزبون (النظافة. التهوية. الانارة)، وعدم وجود مقاعد مريحة.

في حين يحتل المجال الثالث: السرعة و الوقت المرتبة السابعة و الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب: 1.952 و بمستوى دلالة قدر ب 000 اصغر من 0.05 و T قدرت ب: -7.46 و بما أن T سالبة فان درجة الخدمات المقدمة للزبون تشير إلى درجة مصداقية ضعيفة، وهو المشكل الذي يورق ركاب الحافلة خاصة في المحطات وفي مواقف الصعود والنزول .

❖ 5. اختبار الفرضيات الدراسية

بعد عرض وتحليل اجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة التي تضمنتها الاستبانة , سنقوم في هذا المطلب بالتطرق الى مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة .

1.5 دراسة الفرضيات :

الفرضية الأولى: تمتاز طبيعة تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري لمدينة غليزان بالمرونة.

الفرضية الأولى أثبتتها نتائج الدراسة الميدانية باعتبار هذه التنقلات تعتمد على وسائل

النقل الفردي ووسائل النقل الجماعي، إضافة إلى أنّها تتم في كلّ الأوقات (الصباح، منتصف النهار، المساء، الليل)، وتكون لأغراض مختلفة سواء للدراسة، العمل، التسوق، الزيارات الاجتماعية والتنزه، كما أنّها غالبا يوميا أو مرّة في الأسبوع. و عليه سيتم قبول هذه الفرضية.

الفرضية الثانية: وسائل النقل التي يفضلها الفرد الغليزاني في الوسط الحضري لولاية غليزان هي الحافلات النقل الحضري التابعة للقطاع العام .

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لمدينة غليزان

أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات المقدمة في الحافلات النقل الحضري التابعة للقطاع العام هي أضعف من خدمات وسائل نقل أخرى و المتمثلة أساسا في (حافلات النقل الحضري التابعة للقطاع الخاص و سيارة الأجرة) . حيث بلغت قيمة T لحافلات النقل الحضري التابعة للقطاع العام 3.36- و هي قيم سلبية بمستوى الدلالة 0.00 و هي اقل من 0.05 و عليه فسوف يتم رفض هذه الفرضية.

__الفرضية الثالثة: مؤشرات جودة الخدمة في الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان تعتمد على الأمن و السلامة و الراحة.

توصلت نتائج الدراسة الميدانية أن مستعملي الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان يولون أهمية متفاوتة لجميع مؤشرات جودة الخدمة بمستوى تقييم جيد, وهذه المؤشرات هي على الترتيب (الأمن والسلامة ثم الراحة ثم السرعة و الوقت, ثم المعاملة و الاستقبال, ثم سعة المركبة, ثم تهيئة المحطات والمواقف, ثم السعر) و عليه فسيتم قبول هذه الفرضية .

__الفرضية الرابعة: يوجد رضا من طرف الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة للحافلات النقل الحضري لولاية غليزان.

بالنظر إلى نتائج الدراسة نجد أن قيمة T لجميع مؤشرات جودة الخدمات المقدمة في الحافلة التابعة للقطاع العام تساوي 6.20- بمستوى دلالة 0.000 مما يدل أن جودة الخدمات المقدمة في الحافلة التابعة للقطاع العام هي خدمات ضعيفة و عليه نرفض الفرضية الرابعة.

❖ 6. خلاصة الفصل الثالث

تمّ في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بتقييم جودة الخدمة المتعلقة للحافلات النقل الحضري من وجهة نظر المستفيدين منها. وقد اقتصرتم الدراسة، على أخذ 105 استمارة صالحة للتحليل الاقتصادي من بين 110 استمارة استبيان .

وبعد تفريغ استمارات البحث واستخدام بعض الأساليب الإحصائية، تمّ اختبار فرضيات البحث الموضوعية، حيث تمّ إثبات:

- صحة الفرضية الأولى، تمتاز طبيعة تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري لمدينة غليزان بالمرونة.
- رفض الفرضية الثانية، حيث تبين أن الخدمات المقدمة للحافلات التابعة للقطاع العام هي الأضعف مقارنة مع عدة خدمات نقل أخرى و هي (سيارة الأجرة , حافلات النقل الحضري التابعة للقطاع الخاص.
- صحة الفرضية الثالثة، حيث توصلت نتائج الدراسة الميدانية أن مستعملي الحافلات النقل الحضري لولاية غليزان يولون أهمية متفاوتة لجميع مؤشرات جودة الخدمة بمستوى تقييم جيد.
- رفض الفرضية الرابعة، تبين من خلال الدراسة التحليلية أن جودة الخدمات المقدمة في الحافلات النقل الحضري التابعة للقطاع العام هي خدمات ضعيفة.



الفصل الرابع

1. الخاتمة:

تعتبر خدمات النقل الحضري موضوع الساعة في مختلف الدول، سواء المتقدمة منها أو النامية فهي تؤثر تأثيرا مباشرا على الاقتصاد بوجه عام وأداء المؤسسات الاقتصادية والخدمية بوجه خاص، بل إن أثرها يمتد إلى ظروف عمل الأشخاص وأسلوب حياتهم اليومية ونتيجة لهذه الأهمية أصبح لزاما على مؤسسة النقل الحضري تقديم هذه الخدمة بجودة عالية حيث تعتبر هذه الأخيرة من المتطلبات الأساسية لتحسين أدائها، حيث أن تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة وبمستوى عال يمكنها من تحقيق النمو والاستمرار، وهذا من خلال تحقيق رضا الزبائن وتلبية حاجاتهم وكذا الاستجابة السريعة لمتطلباتهم.

ولذلك حاولنا في هذه الدراسة تقييم جودة الخدمة للحافلات النقل الحضري بمدينة غليزان من طرف الزبائن وكذلك تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييمها ومن أجل معرفة ذلك قمنا بصياغة الإشكالية الرئيسية:

هل ترقى نوعية الخدمات المقدمة في حافلات النقل الحضري لولاية غليزان لمستوى تطلعات الأفراد المتنقلين بها و الفرضيات بعد الاطلاع على مختلف الأدبيات.

❖ 2. نتائج الدراسة:

- لقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى جملة من النتائج المتعلقة بالجانب النظري و العلمي أهمها :
- ✓ الجودة من بين العوامل الرئيسية في نجاح المؤسسات من خلال تقديمهم الخدمة بشكل صحيح و جيد.
 - ✓ يمكن النقل الحضري من إضافة قيمة سواء لأفراد أو البضائع وذلك بتحقيق المنفعة المكنية و الزمنية .
 - ✓ النقل الحضري وسيلة هامة للربط بين تقاطع التجمع العمراني.

أما فيما يخص النتائج المتعلقة بجانب التطبيق قد خرجنا بعدة نقاط بعد الاستبانة:

- ✓ مستوى جودة الخدمات الحافلات النقل الحضري الجماعي من وجهة نظر الزبائن لمدينة غليزان متوسط في اتجاه موجب من حيث عدة خدمات وهي الأمن والسلامة و المعاملة و السعة بحيث رضا للزبائن من حيث الخدمات المقدمة.
- ✓ كما تبين أن مستوى جودة الخدمات من وجهة نظر الزبائن ضعيف من حيث عدة خدمات وهي الراحة و السرعة والوقت و تهيئة المحطات .

❖ 3. الاقتراحات:

- بناء على النتائج السابقة المحصل عليها يمكن وضع مجموعة من الاقتراحات نأمل بتطبيقها والنظر إليها لأنه سيعود بالنفع على مديرية النقل الحضري لمدينة غليزان :
- ✓ الحرص على الاهتمام بالزبائن وحسن معاملتهم و الاستماع لشكاويهم.
 - ✓ الحرص على الاهتمام بفترة ذوي احتياجات الخاصة بتوفير أبواب خاصة لهم.
 - ✓ العمل على وضع مقاعد مريحة للركاب لضمان لهم الراحة.
 - ✓ تصميم برامج تعمل على تحسين مستوى جودة الخدمات النقل الحضري.
 - ✓ توفير العدد الكافي للمحطات و التموقع الجيد لها.



قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع بالعربية:

► اولا الكتب:

- 1_ - الدراركة، مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ، 2006.
- 2_ - إدريس، ثابت عبد الرحمان، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006.
- 3_ حمود، خضير كاظم، إدارة الجودة وخدمة العملاء، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى ، 2002.
- 4_ - ويليامز، ريتشاردل، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة ونشر مكتبة جرير، الطبعة الأولى ، 1999.
- 5_ هشام مكي، دور قطاع النقل في تحقيق التنمية المستدامة، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي حول استراتيجيات وآفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر في إطار التنمية الوطنية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، يومي 01- 01 أكتوبر 2009
- 4_ محمد إبراهيم عصام، النقل البري في محافظة سوهاج " دراسة جغرافية"، مذكرة قدمت ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه في فلسفة الأداب، قسم الجغرافيا للدراسات العليا، كلية الأداب سوهاج، جامعة جنوب الوادي، الأردن، 2009 ،
- 5_ فارس أبوبكر، محاضرات اقتصاد النقل، غير منشورة، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر،
- 6_ ويليام و.هاي، ترجمة: سعد عبد الرحمان القاضي، أنيس عبد هللا التنير، مقدمة في هندسة النقل، مطابع جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 1999 ،
- 7_ توفيق بالحارث، مساهمة النقل الجماعي في حل مشاكل المدن العربية، المدرسة الوطنية للهندسة المعمارية والتعمير، جامعة قرطاج نوفمبر، تونس، بدون سنة نشر

- 8_ محمد ماهر شريف، تخطيط النقل وسياسته الفعاليات وعوامل الجدارة، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر 2006
- 9_ سعد الدين عشموي، تنظيم وإدارة النقل - الأسس، المشكلات، الحلول، الطبعة الخامسة، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2006:
- 10_ محمد مداحي، سوسن زيرق، حوكمة النقل الحضري في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، العدد الثالث، 2016.
- 11_ ويليام و. هاي، ترجمة: سعد عبد الرحمان القاضي، أنيس عبد الله التنير، مقدمة في هندسة النقل، مطابع جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 1999
- 12 صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2008.
- 13_ يوسف قروج، تقييم جودة الخدمات المقدمة في الترامواي لمدينة الجزائر العاصمة من وجهة نظر الزبائن، مذكرة قدمت ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية والمالية، تخصص تسويق، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر 2012.2013
- 14_ عبد الحميد المنشاوي، جريمة المرور، دارالفكر الجامعي، الاسكندرية، 2003
- 15 زينب بوكفوس. ايمان لهليلي. تقييم جودة خدمة النقل الحضري للزبائن -دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري ETUJ بجيجل, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية, جيجل 2018~2019
- 16 عبد الله أبو عياش، أزمة المدينة العربية، وكالة المطبوعات، الكويت، 1980
- 17_ السيد عبد العاطي السيد، علم الاجتماع الحضري بين النظرية والتطبيق مشكلات وتطبيقات، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر،
- 18_ سناء رواجي، النمو الحضري وعلاقته بمشكلات النقل الحضري، مذكرة قدمت ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علم إجتماع جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2009

19_فردوح خالد. فنتازي فارس أثر جودة خدمة النقل الحضري الجماعي على الجاذبية السياحية دراسة حالة ولاية جيجل, مذكرة مقدمة استكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية, جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل 2018~2019

➤ **ثانيا: المؤسسات و الهيئات:**

1- المؤسسة العمومية للنقل الحضري ETUSR لولاية غليزان

2_ مديرية النقل لولاية غليزان

➤ **ثالثا: المواقع الإلكترونية:**

1_ على الرابط الإلكتروني www.nauss.edu.sa/universitynE، تاريخ الاطلاع 9/09/ 2009 على الساعة 13:00

➤ **رابعا: المقابلة**

مقابلة مع السيد مدير مؤسسة النقل الحضري و الشبه الحضري ETUSR بولاية غليزان.

➤ **خامسا : الملتقيات:**

1_ درويش، مروان جمعة"، جودة الخدمات المصرفية الإسلامية: دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية في فلسطين" في الملتقى الدولي الثالث حول الجودة والتميز، جامعة سكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 8/ 7 ماي 2007 .

2_صليحة رقاد، محاضرة في جودة الخدمة، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016

1 ziv jean Claude et Napoléon Charles, le transport urbain, Dunoud, France,1981, .

2 Fry bourg, Michel, L'innovation dans les transport, paradigm, France, 1986,

3_ Christian Gerondeau ,Le transport urbain ,que sais je?, dépots legal, Paris, France, 1977, p: 39.

4_J.Pelletier, Ch.Delfante, Ville et Urbanisme dans le monde :Initiation aux études de géographie, Masson, Paris, 1989, pp: 167-177.

5_ Christian Gerondeau ,Le transport urbain ,que sais je?, dépots legal, Paris, France, 1977.



ملاحق

الأخ (ة) الكريم (ة) //

السلام عليكم ورحمة الله، وبعد:

في إطار تحضير رسالة ماستر في العلوم التجارية تحت عنوان :

"تقييم جودة الخدمات المقدمة في الحافلات النقل الحضري الجماعي لمدينة غليزان من وجهة نظر الزبائن"

نرجوا منكم التفضل للإجابة على أسئلة هذا الاستبيان ولكم منا جزيل الشكر على مساهمتكم القيمة ومشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع، مع العلم أنّ إجاباتكم ستحظى بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا في أغراض البحث العلمي. لكم منا جزيل الشكر والتقدير

من فضلك ضع العلامة (X) عن الإجابة التي تعبر عن رأيك

المحور الأول : طبيعة التنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري

1. ما هي وسائل النقل التي تستعملها باستمرار في تنقلاتك؟

وسائل النقل الفردي وسائل النقل الجماعي

2. هل تملك سيارة خاصة ؟

نعم لا

3. كم من وسيلة نقل تستعملها أثناء تنقلاتك اليومية؟

واحدة اثنين أكثر من اثنين , حدد

4. ما هو معدل تكرار استعمال وسيلة النقل في اليوم الواحد؟

مرة مرتين ثلاثة مرات أكثر من ثلاثة حدد.....

5. ما هي أوقات تنقلاتك في الوسط الحضري؟ (اختر إجابتين على الأكثر)

صباحا منتصف النهار مساء ليلا

6. ما هي المشاكل التي تعاني منها أثناء التنقل في الوسط الحضري العاصمي؟ (اختر إجابتين على الأكثر)

غياب الأمن غياب الراحة الازدحام طول مدة التنقل أخرى , أذكرها

7. أسباب تنقلاتك

العمل الدراسة التنزه

8. الوسيلة التي تستعملها

الحافلة سيارة الأجرة السيارة الخاصة نقل غير رسمي أخرى

المحور الثاني: الوسائل المفضلة من طرف الأفراد المتنقلين في غليزان

9. ماهو رأيك في جودة الخدمات المقدمة في وسائل النقل الجماعية التالية :

جيدة جدا	جيدة	ضعيفة	ضعيفة جدا	أنماط النقل الجماعي
				الحافلة الحضرية التابعة للقطاع العام (ETUSR)
				الحافلة الحضرية التابعة للقطاع الخاص
				سيارة الأجرة

المحور الثالث : مؤشرات جودة الخدمات في الحافلة لمدينة غليزان.

10. ماهو رأيك في جودة الخدمات المقدمة في حافلة النقل الحضري التابعة للقطاع العام النقل الجماعية التالية :

مهم جدا	مهم	غير مهم	غير مهم تماما	العبارات
				الأمن والسلامة
				الراحة
				السرعة والوقت
				السعر
				المعاملة والاستقبال
				تهيئة المحطات والمواقف
				سعة الحافلة

11. ما هي درجة رضاك عن الخدمات المقدمة في الحافلة لمدينة غليزان؟

راض بشدة	راض	غير راض	غير راض إطلاقا	العبارات	
				تشعر بالأمان عند ركوب الحافلة	الأمن و السلامة
				الأمن في الحافلة وعند مواقف الصعود والنزول	
				سهولة الصعود والنزول من وإلى الحافلة	
				الاهتمام بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	
				تحس بالراحة وعدم الانزعاج داخل الحافلة	الراحة
				المناخ داخل الحافلة (النظافة، التهوية، الإنارة)	

				مقاعد مريحة وفضاءات الوقوف ملائمة	
				يمتاز بسرعة مناسبة تسمح بربح الوقت	السرعة و الوقت
				مدة الانتظار في المحطات معقولة	
				أسعار التذاكر معقولة	السعر
				تقديم اشتراكات معقولة للتذاكر	
				يتسم العاملین في الحافلة بحسن المعاملة وكفاءة عالية	المعاملة
				إعلام المسافرين عن المحطات القادمة	
				نظافة المحطات والمواقف	تهيئة المحطات
				توفر عدد كافي من الكراسي في المحطات	
				التموقع الجيد للمحطات	
				السعة التحميلية للحافلة كافية	السعة
				توفر عدد كافي من الحافلات	

البيانات الشخصية

12. النوع : ذكر أنثى
13. العمر : من 18 إلى 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 40 إلى 60 سنة أكثر من 60 سنة
14. الحالة العائلية : أعزب متزوج ب / ام لأطفال أخرى
15. المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
16. المهنة : بدون عمل طالب موظف أعمال حرة متقاعد
17. الدخل : أقل من 18.000 دج من 18.000 الى 36.000 دج من 36.000 دج إلى 72.000 دج أكثر من 72.000 دج
18. الإقامة : وسط المدينة ضواحي المدينة خارج المدينة