



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق الخدمات

بعنوان:

تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء

دراسة ميدانية بالمحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية

من اعداد الطالب: بازين الحاج بكير

تحت اشراف: أ.د. تيمماوي عبد المجيد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 17 جوان 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
دحو سليمان	جامعة غرداية	رئيس اللجنة
وازي عز الدين	جامعة غرداية	ممتحنا
تيمماوي عبد المجيد	جامعة غرداية	المشرف الرئيسي

2023/2022م

إهداء

أهدي هذا العمل الى أعز الناس الى قلبي

إلى روح والدي امي المرحومة، افتقدك كثيرا ولكني اعلم ان روحك الطيبة ترافقني في كل خطوة أخطوها في الحياة

وإلى والدي العزيزي لقد كنت الأب المثالي الذي أسعدني بحنانه ودعمه المستمر

وإلى زوجتي العزيزة شريكة حياتي التي أفتخر بوجودها بجاني

وإلى اخواتي أضواء حياتي كنتم دعامة قوية وصوتا مشجعا في كل رحلة اسلكها في مسار دراستي

وإلى أصدقائي وزملاء دراستي

وإلى كل من ساهم في نجاحي وسانديني في مشواري الدراسي

شكرا لكم فأنا فخور بكم.

شكر وتقدير

أشكر الله تعالى على إنجاز هذا العمل وعلى القدرات والمواهب التي منحني إياها وعلى الفرص التي أتاحت لي

لتطوير نفسي وتحقيق إنجازاتي.

وأقدم بجزيل الشكر لمشرفي الدكتور **تيمائي عبد المجيد** على إشرافه على هذه المذكرة بفضل حكمته ومعرفته
والجهد الذي بذله معي بتقديمه النصائح القيمة والملاحظات البناءة التي ساعدتني في تطوير المذكرة بشكل أفضل،
فله منا فائق التقدير والاحترام، كما أعبر عن شكري العميق وتقديري لجميع اساتذتي، لقد كنتم مصدر الهام
وتوجيه لي طوال فترتي التعليمية.

والشكر موصول إلى اللجنة المناقشة على هذا الموضوع لتقديمهم النصائح والتوجيهات

في الختام أشكر كل من كانت له يد المساعدة من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

الملخص.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء بولاية غرداية ، وذلك في محاولة منا لإبراز أهمية قطاع النقل في حياتنا اليومية والذي يعد من بين أحد أهم القطاعات الخدمية في النشاط الاقتصادي، وتم استخدام المنهج الوصفي لعرض المفاهيم المتعلقة بالدراسة، ومن اجل تحقيق اهداف الدراسة قمنا بتوزيع استبانته على عينة من مجتمع الدراسة مكونة من 80 من المستخدمين النقل البرية للمسافرين بولاية غرداية وتم استرجاع 70 استبانة قابلة للمعالجة باستخدام برنامج (SPSS 26) و توصلت الدراسة ان المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية تقدم خدماتها ذات جودة عالية لكل من بعد عرض الخدمة، سهولة الوصول، المدة من وجهة نظر العملاء.

الكلمات المفتاحية

نقل بري، جودة خدمة النقل، أبعاد جودة خدمة النقل، العملاء، المحطة البرية لنقل المسافرين

Abstract :

This study aims to Assesse the qualité of land transport services for travelers from the point of view of customers in Ghardaïa state, in an attempt to highlight the importance of the transport sector in Our Daily life, whichis one of the Most important service sectors in economic activity, and in ordre to achieve the objectives of the study, we Distributed a questionnaire to A sample of the study population consisted of 80 users of land transportation for travelers in Ghardaïa state, and 70 questionnaires were retrieved That could be processed using the (SPSS 26) program. The Seven dimensions are : Customer interest, esse of Access provision of information, time, Security, service provision, and luxury

Key words

Ground transportation, transportation service quality, transportation service quality dimensions, customers

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	اهداء
	الشكر والتقدير
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال البيانية
	قائمة الاختصارات
	قائمة الملاحق
ل	المقدمة العامة
1	الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية حول جودة خدمات النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء وطرق تقييمها
2	تمهيد
3	المبحث الاول: تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين
3	المطلب الأول: ماهية خدمات النقل البري
3	الفرع الاول: مفهوم النقل
4	الفرع الثاني: مفهوم خدمة النقل البري
5	الفرع الثالث: أهمية خدمة النقل البري
6	الفرع الرابع: خصائص خدمة النقل البري

قائمة المحتويات

8	المطلب الثاني: معايير تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء
8	الفرع الأول: مفهوم جودة خدمة النقل البري للمسافرين
11	الفرع الثاني: معايير جودة خدمة النقل البري للمسافرين
17	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية
17	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
20	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
23	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل الأول
27	الفصل الثاني: دراسة ميدانية للمحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية
28	تمهيد
29	المبحث الأول: منهجية الدراسة والأدوات المستعملة
29	المطلب الأول: طريقة ومنهجية الدراسة الميدانية
29	الفرع الأول: مجتمع، عينة الدراسة
30	الفرع الثاني: أدوات الدراسة والمعالجة الإحصائية
34	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات (الاستبيان)
35	الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان
40	المبحث الثاني عرض ومناقشة النتائج

40	المطلب الأول: عرض نتائج تقييم ابعاد جودة الخدمات النقل البري للمسافرين
50	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج
53	خلاصة الفصل الثاني
54	الخاتمة
58	قائمة المراجع والمصادر
62	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
15	معايير جودة خدمات النقل البري للمسافرين	1
23	اهم الدراسات السابقة	2
30	عدد الاستبيانات الموزعة	3
32	مقياس ليكرت الخماسي	4
34	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاو الاستبيان	5
35	الصدق الداخلي لعبارات البعد عرض الخدمة	6
35	الصدق الداخلي لعبارات البعد سهولة الوصول	7
36	الصدق الداخلي لعبارات البعد المعلومة	8
37	الصدق الداخلي لعبارات البعد المدة	9
37	الصدق الداخلي لعبارات البعد الرفاهية	10
38	الصدق الداخلي لعبارات البعد الأمن	11
38	الصدق الداخلي لعبارات البعد اهتمام بالعميل	12
40	تحليل نتائج العينة حسب متغير الجنس	13
41	تحليل نتائج العينة حسب متغير الحالة العائلية	14

42	تحليل نتائج أفراد العينة حسب متغير السن	15
43	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات عرض الخدمة	16
44	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات سهولة الوصول	17
45	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المعلومة	18
46	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المدة	19
46	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الرفاهية	20
47	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الامن	21
48	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الاهتمام بالعميل	22
49	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد جودة خدمات النقل البري للمسافرين	23

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
7	خصائص خدمة النقل	1
10	جودة خدمة النقل	2
12	نموذج SHOSTEK لأبعاد جودة الخدمة	3
41	رسم بياني أفراد العينة حسب متغير الجنس	4
42	رسم بياني أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	5
43	رسم بياني أفراد العينة حسب متغير السن	6

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
63	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	1
64	الاستبيان	2
65	جدول المعلومات الشخصية	3
70	جول اختبار الفاكرونباخ	4
71	جدول المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور الدراسة	5



يعتبر النقل البري أحد أهم القطاعات الخدمية منذ الازل حيث يساهم بشكل فعال في تطوير القطاع الاقتصادي خصوصا والاجتماعي عموما، حيث بتوفير وسيلة النقل تسهل عملية نقل السلع والأشخاص وتوفر اليد العاملة كما تساعد المشاريع والأشخاص على التوطن في الأماكن الأكثر ملاءمة، بعبارة صغيرة (يزيل عدم المنفعة التي تفرضها بعد المسافة).

وتعد جودة خدمات النقل البري للمسافرين موضوعا هاما في عصرنا الحالي، حيث يعتمد الكثير من الافراد والشركات على وسائل النقل البري لتلبية احتياجاتهم اليومية والسفر بين المدن والمناطق المختلفة.

ويتضمن تقييم جودة خدمات النقل البري من وجهة نظر العملاء أيضا تحديد مدى قدرة شركات النقل على تلبية احتياجات العملاء وتحسين الخدمات والتكيف مع التغييرات في سوق النقل بحيث كلما يتم تحسين جودة خدمة النقل يقابله زيادة رضا العملاء مما يؤدي بدوره الى زيادة الإنتاجية والربحية لشركات النقل البري.

ب- إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق ذكره جاءت هذه الدراسة قصد محاولة التعمق في كيفية تقييم جودة خدمات النقل

البري للمسافرين بولاية غرداية من وجهة نظر العملاء من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

ما هو مستوى تقييم العملاء لجودة خدمات النقل البري في المحطة البرية لنقل للمسافرين بولاية غرداية؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بجودة خدمات النقل البري؟
- ماهي المعايير الملائمة لتقييم جودة خدمات النقل البري؟
- إلى أي مدى تتلاءم معايير تقييم جودة خدمات النقل البري للمحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية؟

ج- فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الإشكالية المقدمة ولكي تتمكن من مناقشتها بالاعتماد على الأبعاد السبعة لجودة خدمات النقل البري

نضع الفرضيات التالية:

_النقل البري هو نشاط خدمي في حال ما إذا كان المنقول أشخاص، ذلك أن قيمتهم لا تتغير بنقلهم فهو في هذه

الحالة غير إنتاجي، أما إذا تعلق الأمر بنقل البضائع يعد نشاط صناعي لان قيمة السلع ترتفع بعد نقلها.

_حسب معيار ANFOR للجمعية الفرنسية حددت 7 ابعاد لجودة خدمات النقل البري (عرض الخدمة، سهولة

الوصول، المعلومة، المدة، الرفاهية، الامن، الاهتمام بالعميل.

استخدام الأمتل لأبعاد جودة خدمات النقل البري للمسافرين لتحسين الخدمات المقدمة للعميل بغية تلبية حاجاتهم
ورغباتهم

د- مبررات اختيار الموضوع

مما لا شك ان البحث في أي موضوع تكون وراءه أسباب معنية تدفع الباحث للدراسة والبحث فيه،
ومن بين الأسباب التي جعلتنا نختار في هذا الموضوع نذكر ما يلي:

تطابق الموضوع مع التخصص تسويق الخدمات.

كون موضوع جودة خدمات النقل البري للمسافرين من المواضيع التي تحظى بالاهتمام في وقت الحالي.

أهمية جودة خدمات النقل البري في القطاع الاقتصادي؛

التعرف على واقع جودة خدمات النقل البري في ولاية غرداية.

رغبتي الذاتية في معالجة موضوع النقل البري للمسافرين بولاية غرداية.

م- أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف انجاز هذه الدراسة فيما يلي:

التعريف بالمفاهيم الخاصة بالخدمات النقل البري للمسافرين.

التعريف بالمفاهيم المتعلقة بجودة خدمات النقل البري للمسافرين.

التعرف على ابعاد جودة خدمات النقل في المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية.

معرفة مستوى جودة خدمات النقل البري للمسافرين المقدمة من طرف المحطة البرية لنقل المسافرين

بولاية غرداية وذلك من خلال التعرف على تقييم العملاء لها.

ن_ أهمية الدراسة:

ضرورة تقييم جودة الخدمات النقل البري للمسافرين لإبراز مدى تحقيق الأهداف.

التعرف على مستوى تقييم العملاء لأبعاد جودة خدمات النقل البري للمسافرين.

كذلك تكمن أهمية هذه الدراسة في كون نتائجها يمكنها المساعدة المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية

غرداية لتحسين وتطوير خدماتها.

ه_ صعوبات الدراسة:

رفض بعض افراد العينة الإجابة على الاستبيان.

ي_ ومنهج البحث والأدوات المستخدمة

بالهدف معالجة موضوع الدراسة، استخدمنا المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري من خلال تجميع

أجزاء البحث من المراجع والدراسات، أما ب لنسبة للجانب التطبيقي استخدمنا فيه دراسة ميدانية

بالاعتماد على الاستبيان، وقد تم الاعتماد في التحليل البيانات برنامج SPSS نسخة 26.

تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم الدراسة حسب طريقة امراد (IMRAD)

تقسيم البحث الى فصلين:

الفصل الاول: تناولنا فيه الادبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، وقسم إلى مبحثين:

المبحث الأول: معايير تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: فقد شمل الجانب التطبيقي وقسم إلى مبحثين:

المبحث الاول: تناولت فيه طريقة ومتغيرات الدراسة.

المبحث الثاني: تطرقنا فيه تحليل ومناقشة النتائج.

حدود الدراسة:

-تتمثل حدود دراستنا هذه في:

الحدود الموضوعية: تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء لولاية غرداية.

الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية في المحطة البرية لنقل المسافرين لولاية غرداية.

الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من 80 شخص من العملاء المستخدمين لوسائل النقل البري للمسافرين.

الحدود الزمنية: وتم إجراء الدراسة التطبيقية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022 .

2023، بين شهر فيفري وجوان.

الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

يعتبر النقل البري أحد شرايين الهامة التي يتدفق من خلالها النشاط الاقتصادي، حيث يلعب دورا حيويا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على المستوى العالمي، وهو الجزء الأساسي من البنية التحتية الحديثة للمجتمعات، بحيث يساهم النقل البري في تسهيل عملية نقل البضائع والخدمات من المنتجين الى المستهلكين في شتى انحاء العالم، مما يتيح الفرص الاقتصادية للأفراد والشركات للوصول الى مناطق مختلفة، كما يوفر النقل البري فرص عمل واسعة في مجالات مختلفة، لذلك على مؤسسات النقل البري السهر على تقديم افضل الخدمات للإرضاء العملاء الذين يعتبرون "خدمة الجوهر".

سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى الجانب النظري لتقييم جودة خدمة النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء.

المبحث الأول: الادبيات النظرية حول خدمة النقل البري للمسافرين.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية.

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

المبحث الأول. جودة خدمة النقل البري للمسافرين

المطلب الأول: ماهية جودة خدمة النقل البري.

النقل البري هو نقل الأشخاص من مكان الى اخر حيث يتضمن استخدام عدة وسائل السيارات الحافلات والقطارات وغيرها من الوسائل النقل البري.

الفرع الأول: تعريف النقل..

يعرف النقل بأنه: نقل الأفراد من مكان إلى آخر.

كما يعرف النقل بأنه: عبارة عن وسيلة تحرك المسافرين والسلع من موقع إلى آخر

كما يعرف ايضا: بأنه نشاط أو وسيلة تختص بتحريك وانتقال الأشخاص و/أو الممتلكات من مكان إلى آخر لخلق منفعة مكانية فهو ينقل السلع والأفراد من مكان نقل فيه المنفعة أو تنخفض إلى مكان ذات منفعة عالية

فيرتفع الثمن، وهو تغلب على بعد المسافات.1

عرف المشروع الجزائري النقل في المادة 16 من القانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 على أنه: " يعد

نقل كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أشخاص أو بضائع من مكان الى آخر على متن مركبة

مهما كان نوعها"2

1محمد الناجي الجعفري إدارة نشاط النقل صفحة 1

2القانون الجزائري رقم 88/ 17 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه المصدر الجريدة الرسمية ص 785

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

لقوله تعالى: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ

خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ آية 70 من سورة الاسراء.

جاءت التعاريف السابقة للنقل من وجهة النظر مختلفة، سيتم تقديم تعريف شامل بكل جوانب النقل:

النقل هو نشاط اقتصادي واجتماعي يشمل عملية نقل الأشخاص او البضائع من مكان الى اخر، لغرض تحقيق

وتلبية احتياجاتهم الشخصية، وذلك باستخدام مختلف وسائل النقل البرية، الجوية، البحرية حسب المسافة المطلوبة

والنوعية المطلوبة "للبضائع او الأشخاص".³

الفرع الثاني: خدمة النقل البري للمسافرين.

أولاً: مفهوم الخدمة.

عرف كوتلر الخدمة Kotler " الخدمة هي النشاط أو المنفعة معروضة للمبادلة، وهي في الأساس غير ملموسة

ولا ينتج عنها أي ملكية ويمكن أن تكون مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي

أما "Stanton" فقد أوجز تعريف الخدمة على أنها: "النشاطات غير الملموسة التي تحقق إشباع الرغبات، والتي

لا ترتبط أساساً ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى".⁴

ثانياً: خدمة النقل البري للمسافرين

تعد خدمة النقل البري من الخدمات الاجتماعية الواجب توفرها في كل مجتمع سواء أكان متقدماً أم لا، كما أنها

³ <https://www.MAWDOO3.com>، 5/04/2023

⁴ بن عمارة، مطبوعة مقياس مدخل خدمات، جامعة بويرة، سنة 2021/2020، صفحة 5

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

الركيزة الاساسية لتطوير دعائم النشاط الاقتصادي، فعندما تمتلك دولة ما شبكة نقل كثيفة، ووسائل نقل متطورة فالأبد أن نجد تقدما واضحا في الجانب الاقتصادي لهذه الدولة⁵.

ويعتبر النقل البري خدمة كل ما يقدمه الناقل للمنقول في الوقت ونحو المكان المناسب وبالتالي هو لا يقدم منتجا معين؛

كذلك يعد النقل خدمة لأنه يولد طاقة تحمليه، الركاب هم العملاء الذين يستخدمون المنتج المتمثل في الطاقة التحمليه ومن ثم يأتي تحقيق المنفعة الزمانية والمكانية؛⁶

بناء على ما سبق يمكن القول ان النقل هو نشاط خدمي إذا كان المنقول اشخاص لان قيمتهم لا تتغير.

الفرع الثالث: أهمية خدمات النقل البري للمسافرين.

يحظى قطاع النقل بنصيب كبير من الأهمية على الصعيدين الوطني والعالمي من طرف كل الدول، من حيث كونه قطاع خدمي رائد له القدرة على استحداث نمو قطاعات أخرى في إطار التشابك الهيكلي بينها، فهو يساهم في تنمية الناتج الوطني وتوفير فرص العمل واستيعاب الاستثمارات المرجحة، وتحسين استغلال الموارد، وتوسيع الامتداد العمراني والزراعي والتوطن الصناعي، ودعم البنى الأساسية والهياكل القاعدية، واعمار المناطق النائية، ودعم الانتشار المعرفي وتنشيط السياحة، وتوسيع آفاق العلاقات الاقتصادية الدولية، وتعظيم المنافع بما يتماشى ومنحى عولمة الاقتصاد.⁷

⁵سيهام مخلوف دراسة تحليلية لرضا مستعملي عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي ، جامعة باتنة، أطروحة الدكتوراة ص 23 سنة 2020/2019م

⁶حكيم بن جروة، ونوردين مزهودة، أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدام، مجلة الأداء المؤسسات الجزائرية، العدد 12، سنة 2017 ص 140

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

- __ساعد التقدم في النقل على إمداد المجتمعات المختلفة.
- __ساعد النقل في نمو المدن ووصولها إلى الحجم الذي نشاهده اليوم.
- __ساعد التقدم في وسائل النقل البري على رفع قيمة الكثير من الأراضي وزيادة إيجاراتها.8
- __النقل من القطاعات الاقتصادية التي تؤدي دورا مهما في امتصاص البطالة لما يوفره من مناصب شغل.
- __يسهل حركة انتقال الاشخاص ويفك العزلة عن المناطق النائية.
- __النقل قطاع خدمي يؤثر بصفة مباشرة على توزيع السكان وتوطين المشاريع الصناعية والتجارية والزراعية والخدمية في المنطقة⁹

الفرع الرابع: خصائص خدمات النقل البري للمسافرين.

هناك عدد من الخصائص التي تميز خدمة النقل البري عن غيرها من الخدمات يمكن بيانها في الجوانب التالية:

- الخصائص المميزة لجانب الطلب على خدمات النقل البري: والتي منها.
- __الطلب على خدمات النقل هو طلب مشتق من أجل تحقيق أغراض مختلفة؛
- __اختلاف معدلات الطلب على خدمات النقل وفقا لاختلاف مستوى النشاط الاقتصادي.
- __التقلبات اليومية، الأسبوعية، الموسمية في معدلات الطلب على خدمات النقل.

7 حبيطة علي الأهمية الاقتصادية للنقل ودوره في التنمية الاقتصادية، مجلة d'Economie et de Statistique Appliquée، العدد 234-

1112، سنة 22 ديسمبر 2014، صفحة6

8محمد الناجي الجعفري، إدارة نشاط الاقتصاد، سنة 2010، صفحة 5

9عبيدي فتيحة، مطبوعة في مقياس تسويق خدمة النقل، سنة 2021/2022، صفحة 15

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

الخصائص المميزة لجانب العرض على خدمات النقل البري: والتي منها.

_ اختلاف تكاليف عرض خدمات النقل لاختلاف وسيلة النقل المستخدمة.

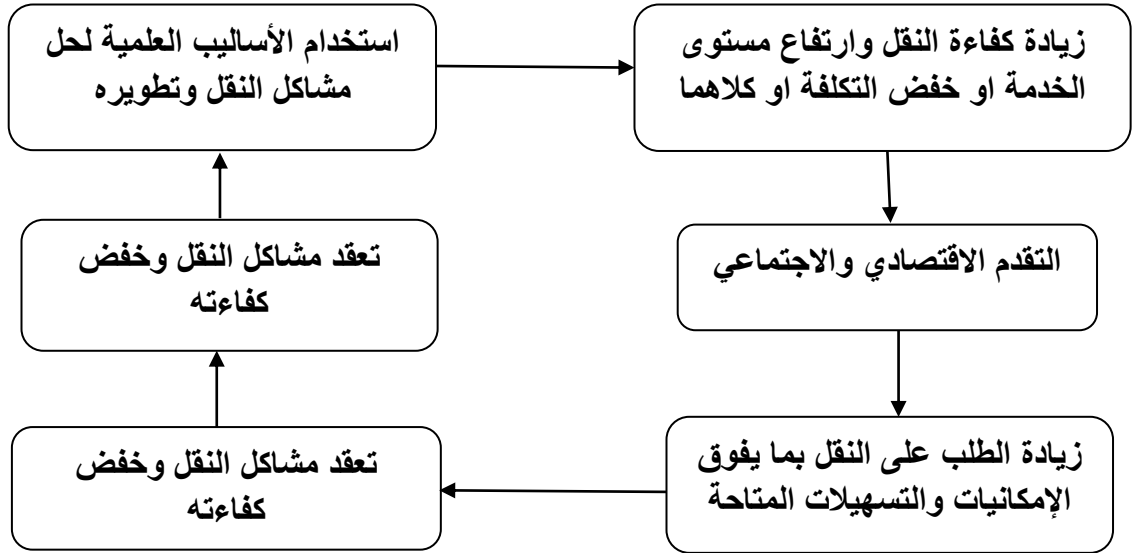
_ عرض خدمات قطاع النقل يتصف بعدم القابلية للتخزين والتجزئة.

_ عدم قابلية تجزئة خدمات النقل حيث أنها تُقدم من نقطة الانطلاق إلى الوصول بشكل غير متجزئ.

_ تختلف معدلات عرض خدمات النقل وفقا لسرعة وسيلة النقل في إنجاز الخدمة 10

يمكن تعبيرها بالشكل التالي.

الشكل رقم 1: خصائص خدمة النقل.



سعد الدين عشاوي، تنظيم وإدارة النقل، دار المريخ لنشر، السعودية، سنة 2005، صفحة 31

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

مما سبق يمكن ان نستنتج ان الاختلاف في خصائص عرض خدمات يقتصر بتعدد وسائل النقل، فلكل وسيلة خاصية منفردة تقتصر عليها وحدها، الا أن هناك خاصية مشتركة مع كل الوسائل ان الخدمات التي يتم عرضها غير قابلة للتجزئة والتخزين

المطلب الثاني: معايير تقييم جودة خدمة النقل البري للمسافرين

يعتبر تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين عملية هامة لقياس مدى رضا العملاء وتحسين الخدمات المقدمة كما يساعد المعيار في التقييم نقاط القوة والضعف في خدمة النقل البرية للمسافرين.

الفرع الأول. مفهوم جودة الخدمة النقل البري للمسافرين:

أولاً: مفهوم جودة الخدمة

تعتبر الجودة من أهم الصفات المميزة فقد عرفها. Kotler P " جودة الخدمة أن تقوم بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة أو على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة الثانية وتحقيق رضا الزبون فيوقت نفسه وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالتي تقدمها المنظمات المنافسة".¹¹

عرفت جودة الخدمة على أنها: "تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية. ويشير هذا التعريف إلى أن جودة الخدمة هي محصلة التفاعل بين البعد الإجرائي والبعد الشخصي، مما يستوجب ضرورة الاهتمام بهذين الجانبين في تقديم الخدمة".

11 معمري عبد الرحمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمات النقل البري للمسافرين، مذكرة ماستر، سنة

10 جوان 2018، صفحة 11

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

كما عرفت جودة الخدمة على أنها: "التفوق على توقعات العميل". والمقصود بجودة الخدمة في هذا التعريف أن

تتفوق المنظمة في خدماتها التي تؤديها فعليا على مستوى التوقعات التي يحملها الزبون اتجاه هذه الخدمات.

تعرف جودة الخدمات على أنها: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء.

كما تعرف على أنها جملة الخصائص التي يجب أن تتوفر في الخدمة بهدف الوفاء بمتطلبات العميل.12

من خلال ما سبق يمكن القول ان جودة الخدمة هي مجموعة من الخصائص والميزات التي تؤثر على قدرة

المنظمة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد معهم.

ثانيا: جودة خدمة النقل البري للمسافرين.

تتعدد تعاريف جودة خدمة النقل البري للمسافرين بتعدد وجهات النظر لدى مستعملي هذا النوع من التنقلات،

فكل شخص يقيم درجة تطابق الأداء الفعلي لخدمة النقل المقدمة له مع توقعاته لهذه الخدمة. وعموما، يقصد

بجودة خدمة النقل البري للمسافرين للبعض " أن تنقل في مقاييس أمنية كافية "، بينما تعني للبعض الآخر "دقة

المواعيد والانتظام". وعليه جودة خدمة النقل هي مجموعة المعايير الكيفية للجودة والمسؤول عنها هو المقدم

للخدمة (مؤسسة النقل). كما ترتبط مباشرة مع مستوى الرضا الذي يبيده مستعمل خدمة النقل الجماعي، وعليه،

تمر جودة خدمة النقل من المفهوم "الموضوعي" إلى المفهوم "الشخصي والذاتي"، أي تتعلق بالشخص الذي يصدر

الحكم. ومن أجل فهم جودة خدمة النقل البري للمسافرين وعناصرها المكونة لا يكفي فهم العوامل المادية للخدمة

فقط ولكن أيضا الشروط النفسية، الاجتماعية والثقافية، والتصرفات المحيطة بها. وهناك ثلاث أطراف معنية في

جودة خدمة النقل للمسافرين وهم:

12 بوجيله مباركة، بولعراس راضية، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماستر، سنة 2015/2016 ص 10

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

الزبائن أو ممثليهم: جودة خدمة النقل هي طريقة إشباع حاجاتهم حسب مقارنة (تكاليف/مزايا).

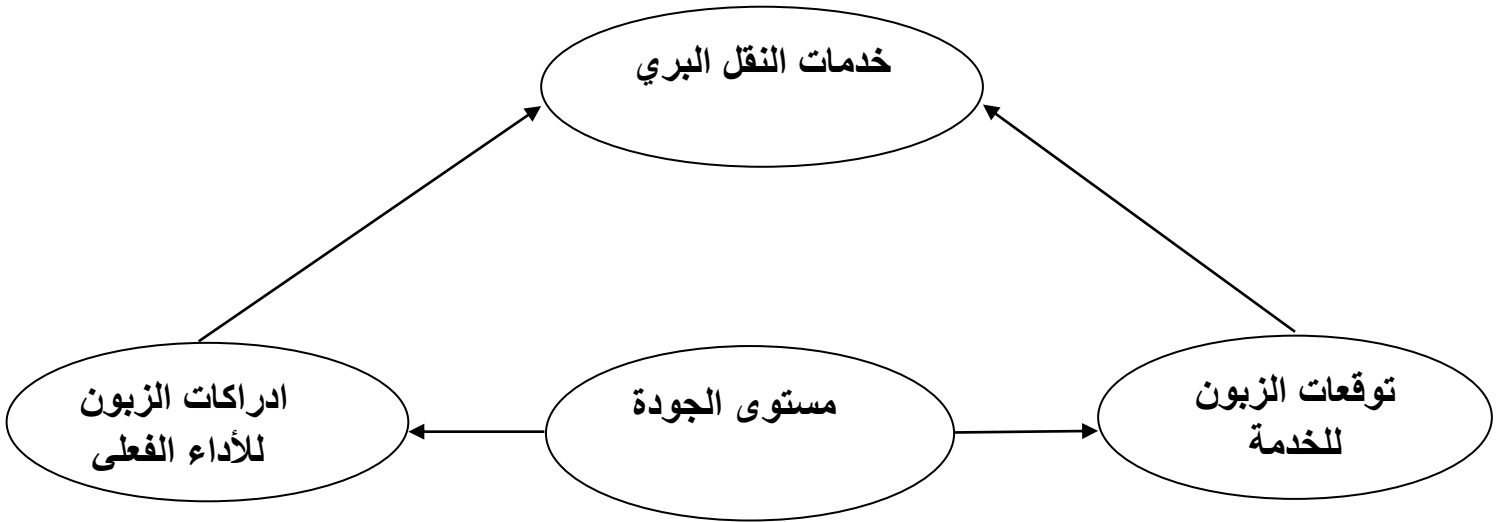
بالنسبة لمقدم الخدمة (متعهدو خدمة النقل، مؤسسة النقل): تنسب جودة الخدمة إلى مجموع الخصائص التقنية

والعلاقاتي، أي المرور من مرحلة المفهوم إلى مرحلة التنفيذ. 13

بالنسبة للموظفين: الذين هم على اتصال مباشر مع الزبائن.

وذلك على النحو الذي يمثله الشكل التالي:

الشكل 2: مفهوم جودة خدمة النقل البري.



عقون شارف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله الجزائر، 3ماي 2016، العدد

الثالث، ص10

13 سامية لحول و يزيد شهلي، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، مجلة كلية بغداد الاقتصادية الجامعة، العدد45، الجزائر، سنة 2015 صفحة

192

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

الفرع الثاني: معايير جودة خدمة النقل البري للمسافرين

تتكون الجودة الكلية لنقل المسافرين من مجموعة مؤشرات يعتمد عليها للحكم على جودة خدمة النقل لمقدمة (الجودة المدركة)، وهي مستوحاة من الجمعية الفرنسية للمعيارية (AFNOR) وأعمال المعهد الوطني لبحث حول النقل وأمنه بفرنسا (INRETS)،

ويحدد المعيار (NFEN 13816) مؤشرات الجودة في خدمة النقل للمسافرين (يمكن اعتمادها في مختلف أنواع النقل) كأداة إدارية حيث يوضح تقسيم المسؤوليات وتجنيد وتحسين كل الفاعلين المساهمين في إنتاج الخدمة، بالإضافة إلى أنه يسمح بتقديم مجموعة الفاعلين في خدمة النقل وتشجيع النقاش كما يساعد هذا المعيار على تحسين خدمة النقل ومتابعة الالتزامات وتثمين خدمة نقل الأشخاص، بالإضافة إلى دوره الكبير على المستوى التنافسي.14

وحسب الجمعية الفرنسية لتبادل الخبرات حول الطرق ما بين المحافظات "من أجل تحقيق جودة خدمة النقل" فإن جودة خدمات النقل البري تتألف من ثمانية أبعاد هي: عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المواعيد (المدة)، الاهتمام بالمسافر، الرفاهية (الراحة)، الأمن، الأثر البيئي، وقد اعتمدت الدراسة على تكييف النموذج حسب واقع وخصائص النقل البري في الجزائر، حيث تم الاعتماد في قياس جودة خدمات النقل البري باستخدام الأبعاد السبعة الأولى فقط، واستبعاد بعد "البيئة" استجابة لرأي الخبراء محكمي أداة الاستبيان، أين لا يمكن للزبون إعطاء حكم دقيق على عبارات هذا البعد.15

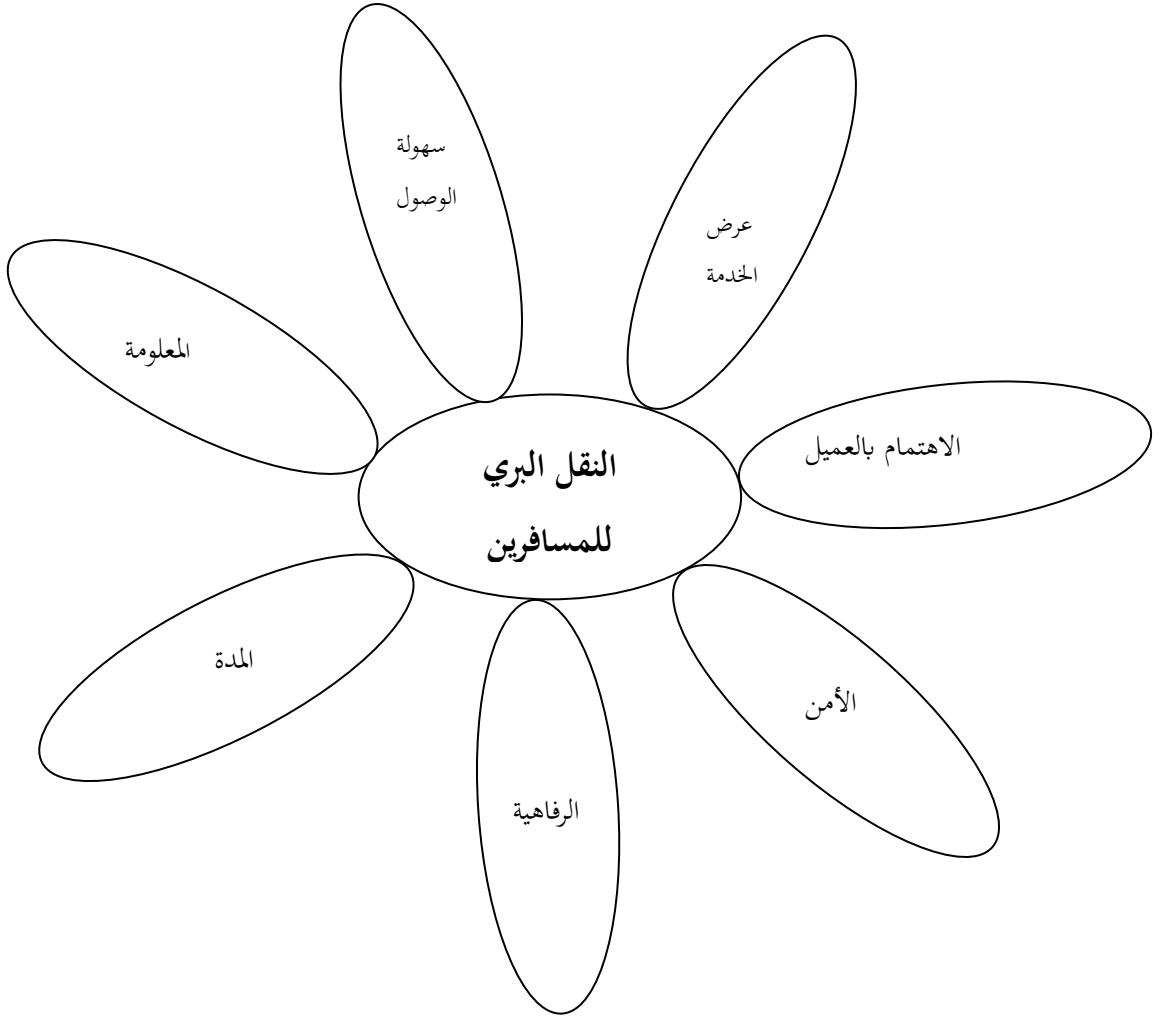
14 مرجع سبق ذكره، دور جودة خدمة النقل البري في التنشيط السياحي، ص 12

15 مرجع سبق ذكره، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، ص 11

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

نعب عنها بالشكل التالي:

الشكل رقم 3: نموذج SHOSTACK لأبعاد جودة خدمة النقل البري للمسافرين



بلقايد أسماء، مطبوعات مقياس تسويق الخدمات، جامعة أوبكر بلقايد تلمسان الجزائر، سنة 2022/2021، ص 25.

النموذج يمثل العناصر المحيطة بالخدمة الجوهر (خدمات النقل البري للمسافرين) وهي عبارة عن مخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة والتي تستهدف منافع غير ملموسة يتطلع اليها المستفيدون.

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

نتطرق اليها بالتفصيل¹⁶:

-عرض الخدمة: تتضمن خمسة عناصر

صيغة النقل المستعملة، ويتم اختيار الصيغة حسب عدة عوامل: التواتر والطاقة الاستيعابية والاستجابة، شبكة النقل وتتضمن البعد بين نقاط الصعود والنزول والتكامل بين وسائل النقل والربط بين المحطات، ويتم فيها تحديد ساعة بدأ أو انتهاء الخدمة والتواتر والطاقة الاستيعابية لوسيلة النقل، ملائمة الخدمة، اعتمادية الخدمة.

-سهولة الوصول: وتحتوي على العناصر التالية:

الواجهة الخارجية التي تخص الراجلين وراكبي الدراجات ومستعملي سيارات الاجرة ومالكي السيارات الخاصة، الواجهة، الدخول - الخروج وسهولة التنقل والوقت المستغرق، تذاكر السفر الشراء يكون داخل أو خارج الشبكة، ركوب الاشخاص ذوي الحركة المحدودة.

-المعلومة: تتمثل في:

المعلومات العامة حول عرض الخدمة وسهولة الوصول والاهتمام بالزبون والراحة والأمن؛ معلومات حول السفر في الحالة العادية، الإشارة إلى أماكن التوقف داخل الحافلة والإشارة من الخارج (رقم الحافلة والاتجاه) وتحديد نقاط الصعود والنزول والمسار والمدة والسعر ونوع التذكرة؛ معلومات حول السفر في حالات الاختلال، حالة الشبكة وحول التعويض لوسائل النقل التعويض للمسافرين ومعالجة الشكاوى والاقتراحات والمتعة المعثور عليها.

¹⁶مرجع سابق، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، صفحة 193

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

-المدة: وتضم:

مدة السفر، ويتم فيها تحديد الوقت اللازم لبرمجة الرحلة والوقت اللازم حتى نقطة الصعود منذ نقطة النزول ووقت الانتظار في نقاط النزول والصعود والوقت اللازم لتغيير الحافلة أو الخط.

-الاهتمام بالعميل: وذلك من خلال العناصر التالية:

الالتزام، التركيز على الزبون والابتكار والمبادرة؛ واجهة الزبون، الاستعلامات ومعالجة الشكاوى والتصرفات التجارية؛ الموظفين من ناحية، الجاهزية وتصرفات التجارية والكفاءات واللباس؛ مساعدة المسافرين، عند انقطاع الخدمة وللزبائن الذين يحتاجون المساعدة؛ شراء تذاكر السفر، المرونة وصيغ دفع متعددة وأسعار ممتازة وتعريفية متكاملة والنصح حول سعر التذاكر.

-الرفاهية: وتضم:

سير عمل التجهيزات في نقاط الصعود والنزول وداخل وسيلة النقل؛ حالة المقاعد فضاءات الوقوف وفي نقاط الصعود والنزول وداخل وسيلة النقل؛ شروط المناخ داخل الحافلة من حيث السياقة والانطلاق / التوقف والعوامل الخارجية؛ شروط المناخ داخل الحافلة من ناحية التهوية والحرارة والنظافة والإنارة والرطوبة والضجيج؛ أعمال مضايقة أخرى؛ التجهيزات الثانوية، دورات المياه والمطاعم والمراكز التجارية والإعلانات وأجهزة الاتصال؛ سهولة استعمال المركبة أي سهولة التحركات ومكونات التجهيزات.

-الامن: ويضم: الحماية ضد السرقة والاعتداءات وذلك من خلال إجراءات احتياطية والإنارة وكمرات المراقبة

وتوفر رجال الأمن ونقاط نجدة ومساعدة معروفة؛ الوقاية من الحوادث بتواجد عتاد الحماية والاحتياط ضد

الأخطار وتوفر رجال الحماية واعتمادية المركبات (في حالة جيدة من حيث الهيكل والمكابح...)

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

ويمكن تلخيص مما سبق في جدول يوضح مختلف معايير جودة خدمة النقل والتساؤلات حسب معيار EN

.NF 13816

الجدول 1: يوضح معايير الجودة في خدمة النقل الحضري الجماعي

طبيعة المعايير		التساؤلات
الفئات	البنود	
1. عرض الخدمة	موجود	وجود الخدمة الفعلية (اين، كيف؟)
	التناسق	كيف يتم ذلك (ماذا وكم؟)
	الكفاية	هل تحقق كل متطلبات الزبون؟
	الاعتمادية الموثوقة	هل خدمة النقل المقدمة توحى بالثقة؟
2. سهولة الوصول	استخدام	كيف يمكن الاستفادة من الخدمة؟
	القابلية (الوفرة)	هل الخدمة متوفرة؟
	الوصول	امن سهل الوصول للخدمة؟
3. المعلومات	البرمجة والتنفيذ	ماهي المعلومات التي يحتاجها المسافر؟
4. الوقت	المدة المحددة والمواعيد النهائية	كم من الوقت يستغرق التنقل؟
5. الاهتمام بالزبون	المقدرة	ماهي الخدمة المنتظرة؟
6. الرفاهية	الموافقة	هل الخدمة المنتظرة ستنال

		اعجاب الزبون؟
7.الامن	الامن والسلامة	هل الخدمة المقدمة ستمتاز بالأمن؟

المصدر سامية لحول و يزيد شهلي، أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، مجلة كلية بغداد الاقتصادية الجامعة، العدد45، الجزائر، سنة 2015 صفحة 194

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية .

سنتعرف في هذا المبحث على بعض الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية.

بعد تناول موضوع تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء من قبل العديد من الباحثين، حيث تعددت الدراسات حول هذا الموضوع، وعليه سنحاول عرض موجز لاهم الدراسات والأبحاث ذات صلة بالموضوع، والذي قسمناه الى دراسات وطنية والدراسات اجنبية، وذلك حسب التسلسل التاريخي تصاعديا من الاقدم الى الاحدث.

المطلب الأول: الدراسات العربية.

من بين اهم الدراسات التي تناولت موضوع جودة خدمات النقل نجد:

الفرع الأول: دراسة صابر وبمسلات مذكرة ماستر، سنة 2020_2021

بعنوان دور جودة خدمة النقل البري في التنشيط السياحي _دراسة الحالة النقل البري الجماعي بولاية جيجل والتي هدفت الى تحقيق دراسة وضع النقل البري الجماعي في التنشيط السياحي بواسطة تقييم جودة خدمة النقل المقدمة.

تناولت الدراسة إشكالية: ما دور جودة خدمة النقل البري الجماعي على التنشيط السياحي بولاية جيجل؟

وتمثلت عينت الدراسة في مجموعة من السياح البالغ عددهم 101 واستخدمنا اداة الاستبيان لجمع البيانات وفق

منهج التحليل الوصفي

اعتمادا على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

وكان من أبرز نتائجه

__الاهتمام بجوانب تقديم الخدمة والعمل على تحسين النقائص الموجودة أثناء عرض الخدمة.

__توفير معلومات كافية عن كل ما يتعلق بخدمة النقل، مواقيت العمل، المواقف، أيام العمل والراحة والاسعار

ووضع موقع لتقريب الزبائن من الادارة، وكذلك تخصيص أيام الاستقبال وسجلات طرح الشكاوى.

الفرع الثاني: دراسة معمري عبد الرحمان، مذكرة ماستر، 10 جوان 2018

بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمات النقل البري للمسافرين" جامعة

ورقلة.

"دراسة حالة الحافلات الذكية SMART BUS"

تناولت الدراسة اشكالية: ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمات النقل البري

للحافلة الذكية Smart Bus؟

تم استخدام منهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة حالة، تم توزيع 63 استبانة على افراد مجتمع الدراسة.

اعتمادا على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS20).

وكان من أبرز نتائجه.

- الانتشار الواسع لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والدور الفعال الذي تلعبه في تحسين مستوى الاداء

سواء الخدمة المقدمة، المزيج.... الخ.

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

- تعزيز استخدامات الأنترنت بإنشاء موقع خاصة بالشركة يمكن تقديم خدمات للزبائن كالحجز الإلكتروني وبناء قاعدة بيانات تخص العملاء.

- تصميم تطبيق يعمل على مستوى الهواتف النقالة مساعدة الزبائن وترشيدهم للموقع الحافلة.

- الاهتمام بالزبون والجودة الخدمات لانهما مؤشرين لنجاح المؤسسة.

الفرع الثالث: دراسة سامية حول ويزيد شهلي، مجلة علمية، سنة 2015

- بعنوان: أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون دراسة حالة: مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB

(من وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة -الجزائر)

- هدفت الدراسة اشكالية: هل تؤثر الجودة المستخدمة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB بباتنة - الجزائر على تحقيق رضا الزبون؟

الفرع الثالث: دراسة سامية حول ويزيد شهلي، مجلة علمية، سنة 2015

- بعنوان: أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون دراسة حالة: مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB

(من وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة -الجزائر)

- هدفت الدراسة اشكالية: هل تؤثر الجودة المستخدمة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB بباتنة - الجزائر على تحقيق رضا الزبون؟

- تم استخدام منهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة الميدانية، تم توزيع 350 استبانة على افراد مجتمع الدراسة.

- اعتمادا على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

- وكان من أبرز نتائجه:
- بالرغم من اعتبار توفير المعلومات عن خدمة النقل للزبون من بين أهم مؤشرات قياس جودة الخدمة، غير أن مؤسسة ETUB لا تهتم بخلق منفعة المعلومات لدى الزبون.
- عدم وجود اهتمام مؤسسة ETUB بالزبون وبراحته ووقتتهما أدى الزبون عدم رضاه عن جودة خدماتهم.
- محاولة استجابة المؤسسة لتغيرات حاجات وتوقعات الزبائن من خدمة النقل.
- وجوب اتخاذ قرارات خاصة بالاهتمام بعملية تقديم الخدمة وسهولة الوصول إلى خدمة المؤسسة من طرف الزبون.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

الفرع الأول: دراسة Amalia Hasanah Nur Ahlina, Dendi P Ishak

مجلة علمية، سنة 7 أفريل 2022

- بعنوان: (تصميم جودة خدمة النقل الجماعي السريع (MRT) من خلال تحليل العوامل المؤثرة في سلوك الركاب). (جاكرتا إندونيسيا)
- تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من 150 فرد من مجتمع الدراسة تم استرجاع 143 استبيانه صالح لدراسة.
 - حيث استخدم أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق منهج التحليل الوصفي وكان من أبرز نتائجه.
 - أدى النمو الاقتصادي الهائل في جاكرتا الى التوسع الحضري السريع الغير متناسب مع تطور البنية التحتية مما دفع الحكومة الى وضع سياسات نقل المستدامة من خلال استعمال وسائل النقل الجماعي الحافلات

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

__القطارات لتقليل من استخدام المركبات الخاصة، الا ان عدد مستخدمي وسائل النقل العام لايزال منخفضا.

وضعنا بعض التوصيات المهمة لمسيري وسائل النقل الجماعي.

__تقديم توصيات الى موفري MRT لوضع استراتيجيات لتحسين جودة خدمات MRT وفقا للقدرة بناء

على الاستجابات والمتطلبات الفنية ذات الأولوية.

__اجراء التدريب على المهارات الفنية واللينة لموظفي التشغيل والصيانة.

__تحسين توافر القطار وموثوقيته.

__اجراء الصيانة الوقائية والتصحيحية للحفاظ على موثوقية تشغيل القطار.

__انشاء التشغيل القياسي.

الفرع الثاني: دراسة Nwaogbe Obioma, Ukaegbu, S.I, IbeCalistus

مجلة علمية، سنة 12 ديسمبر 2013

بعنوان: جودة خدمة النقل الجماعي في ابوجا، (نيجيريا) تحليل اراء العملاء.

تبحث هذه الدراسة في كفاءة خدمة شركة أبوجا الحضرية للنقل الجماعي (AUMTCO) وشركة

،Nationwide Unity Transport Company (NUTCO)

(من وجهات نظر الركاب وأوجه القصور في مسار الحافلات).

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

وتمثلت عينة الدراسة في مجموعة من 350 فرد من مجتمع الدراسة حيث استخدم أداة الاستبيان لجمع البيانات وفق منهج التحليل الوصفي وكان من أبرز نتائجه.

__ التعرف على معوقات مشغلي النقل الجماعي الحضري

__ التعرف على مشاكل النقل الحضري

__ التعرف على ارتفاع احتياجات النقل الجماعي الحضري للسكان

__ تحديد مستوى مشاركة مشغلي النقل الجماعي الحضري

__ توفير حافلات النقل الحضري للمناطق النائية التي تعاني العزلة

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الجدول رقم (2): يوضح اهم عناصر الدراسات السابقة

عنوان الدراسة	الحدود الزمنية	مجتمع الدراسة	أداة جمع البيانات وبرنامج معالجتها	حجم العينة	نتائج الدراسة
دور جودة خدمة النقل البري في التنشيط السياحي دراسة الحالة	2020 2021	مجموعة من السياح	استبيان SPSS	101	وجود اثر ذو دلالة إحصائية لكل ابعاد جودة خدمات النقل البري في التنشيط السياحي
أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمات النقل البري للمسافرين دراسة حالة	2018	مستخدمي الحافلة الذكية	استبيان SPSS	63	وجود درجة موافقة بعد تقييم كل من ابعاد ITC وابعاد جودة خدمات نقل البري للمسافرين
أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون دراسة حالة: مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB	2015	مجموعة من الزبائن	استبيان SPSS	350	عدم رضا مستعملي خدمات مؤسسة ETUB بعد تحليل جميع ابعاد الجودة الخدمة المقدمة

جودة خدمة النقل الجماعي في ابوجا، (نيجيريا) تحليل آراء العملاء.	2013	العملاء	استبيان SPSS	350	ترقية شبكات النقل البري الحالية وأنظمة النقل السريع (BRT)
تصميم جودة خدمة النقل الجماعي السريع (MRT) من خلال تحليل العوامل المؤثرة في سلوك الركاب). (جاكرتا إندونيسيا)	2022	مجموعة من مستخدمي النقل السريع MRT	استبيان SPSS	143	كل ابعاد جودة الخدمة لها تأثير إيجابي ومباشر على جودة الخدمة المتصورة

من اعداد الطالب

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

ما يجعل الدراسة الحالية مختلفة عن الدراسات السابقة هو ما يلي:

- 1- من حيث الموضوع: معظم الدراسات السابقة تناولت في دراستها جودة خدمة النقل بكل انواعه (الحضري، البري)، وكان الاختلاف في المتغير التابع اما في التنشيط السياحي او رضا الزبون، وكان الاختلاف في عدد الاستبانة الموزع يمكن ان تكون النتائج دقيقة أكثر، اما الدراسة الحالية ركزت على تقييم جودة خدمة النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء.
- 2- من حيث الهدف: الدراسة الحالية هدفت الى تحليل ابعاد جودة خدمة النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء، في حين الدراسات السابقة هدفت الى دراسة عناصر مختلفة الا ان الهدف الرئيسي واحد وهو جودة خدمة النقل بصفة عامة.

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

3_ من حيث الحدود الزمنية: الدراسات السابقة كانت تتراوح في الفترة ما بين 2013_2021، اما الدراسة الحالية فكانت في سنة 2023.

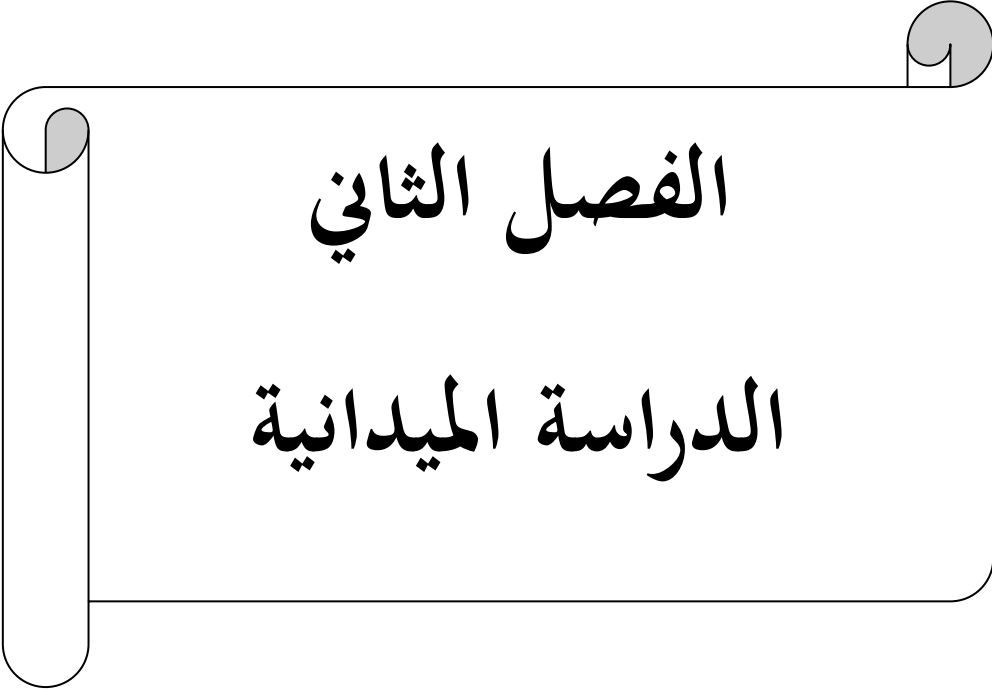
4_ من حيث الحدود المكانية: شملت الدراسة الحالية عينة من مستخدمي النقل البري الجماعي بولاية غرداية (المحطة البرية لنقل المسافرين)، في حين كانت الدراسات السابقة في كل من ولاية جيجل، ولاية باتنة، ولاية غرداية وولاية الاغواط، دولة (اندونيسيا)، دولة نيجيريا.

الفصل الأول الادبيات النظرية والتطبيقية

خلاصة الفصل الأول

من خلال دراستنا لهذا الفصل النظري فقد تطرقنا الى جودة الخدمات النقل البري للمسافرين من خلال التعريف بالخدمة النقل البري والجودة وتشخيص هاته الخدمات من خلال اعتبارها مجموعة من الخطط والعمليات التي تمارسها مؤسسة النقل البري للمسافرين بهدف اشباع رغبات العملاء والمحافظة عليهم بالاعتماد على ابعاد السبعة لجودة خدمات النقل البري للمسافرين وهي (عرض الخدمة، سهولة الوصول، توفير المعلومات، الراحة والرفاهية، اهتمام بالعميل، المدة، الامن).

ثم تطرقنا الى دراسات السابقة لمعرفة مدى تحسين جودة خدمة النقل بصفة عامة والنقل البري بصفة خاصة من خلال تطبيق ابعاد جودة خدمة النقل البري للمسافرين.



الفصل الثاني
الدراسة الميدانية

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تمهيد:

وبعدما تطرقت في الفصل الاول للإطار النظري لجودة خدمة النقل البري للمسافرين والدراسات السابقة المتناولة للموضوع. سنحاول في هذا الفصل اسقاط أهم المفاهيم في الجانب النظري على الجانب الميداني، حيث اخترنا عينة من المسافرين مستخدمي النقل البري للمسافرين في المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية وذلك لتقييم جودة خدمة النقل البري للمسافرين المقدمة من هذه المحطة، من وجهة نظر العملاء بولاية غرداية.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: منهجية للدراسة والأدوات المستخدمة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المبحث الأول: منهجية للدراسة والأدوات المستخدمة

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

في هذا المبحث سنتوقف عند الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية من عمليات تحديد عينة ومجتمع الدراسة، وتحديد المتغيرات وقياسها وطريقة جمعها وكذلك أسلوب المعالجة الإحصائية لبياناتها كما يتم تلخيص المعطيات وجدولتها وفيما يلي شرح تفصيلي لتلك الإجراءات.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

للوصول إلى نتائج الدراسة يمكن التطرق إلى منهج، ومجتمع وعينة الدراسة

التعريف بالمحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية

المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية هي مرفق يستخدم لتنظيم وتسهيل عملية نقل المسافرين عبر وسائل النقل البرية، تم افتتاح هذه المحطة في 01 نوفمبر 2022 باعتبارها محطة تشمل تجمع الحافلات والمركبات المخصصة لنقل المسافرين الى مختلف وجهات خارج الولاية. كما تتوفر هذه المحطة على العديد من الخدمات مثل صالات الانتظار للمسافرين، ومحلات الوجبات السريعة والمقاهي، وخدمات الحماية والأمان لضمان سلامة المسافرين وممتلكاتهم.

أولاً: المنهج

على ذكر ما سبق وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ميدانياً، تم الاعتماد على المنهج الوصفي. وذلك نظراً لطبيعة البحث التي تفرض علينا إتباع هذا المنهج باعتباره أداة لتوصيف متغيرات الدراسة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة ومتغيراتها

- تقديم مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية
- تعريف بعينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية (غير احتمالية) وهم مجموعة من العملاء، تم توزيع عليهم استبيان. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (03): عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والاستبيانات القابلة للدراسة

نوع الاستبيان	العدد	النسبة
الاستبيانات الموزعة	80	100 %
الاستبيانات المسترجعة	70	87.5%
الاستبيانات الغير المسترجعة	10	12.5%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

- يتضح من الجدول أن عينة الدراسة بلغ عددها 80 عميل، حيث بعد توزيع استمارة استبيان بشكل عشوائي كان عدد استمارات المسترجعة 70 استمارة من بين الاستمارات الموزعة من العدد الإجمالي.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة والمعالجة الإحصائية

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام عدة أدوات تتماشى مع معالجة الإحصائية المستخدمة.

1. الأدوات المستخدمة في الدراسة:

- أولاً- الاستبيان: لغرض الحصول على البيانات والمعلومات واختبار الفرضيات التي تم طرحها للقيام بهذه الدراسة تم الاستعانة بإعداد وتصميم استبيان كأداة لجمع تلك المعلومات المتعلقة بالدراسة. حيث تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين على النحو التالي:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

-القسم الأول: يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بالمستجوبين من العملاء وهي: الجنس، الحالة العائلية، الفئة العمرية، حيث خصصنا هذا الجزء من اجل الحصول على المعلومات الشخصية الخاصة بهم قبل إجابتهم على الاستبيان

- القسم الثاني: يحتوي هذا الجزء على بعض الأسئلة المرتبطة بالدراسة حيث يحتوي على سبعة أبعاد كالتالي:

البعد الأول: ويتمثل في الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بعرض الخدمة المذكورة في الجانب النظري على المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية، ويكون السؤال مصاغ إلى العميل وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن له أن يختار أكثر من فكرة.

البعد الثاني: هو الآخر يتمثل في مجموعة من الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بسهولة الوصول المذكورة في الجانب النظري على المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية، ويكون السؤال مصاغ إلى العميل وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن أن يختار أكثر من فكرة.

البعد الثالث: يحتوي هذا المحور في مجموعة من الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بالمعلومات المذكورة في الجانب النظري على المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية، ويكون السؤال مصاغ إلى العميل وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن أن يختار أكثر من فكرة.

البعد الرابع: هو الآخر يتمثل في مجموعة من الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بالمدة المذكورة في الجانب النظري على المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية، ويكون السؤال مصاغ إلى العميل وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن أن يختار أكثر من فكرة.

البعد الخامس: هو الآخر يتمثل في مجموعة من الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بالراحة والرفاهية المذكورة في الجانب النظري على المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية، ويكون السؤال مصاغ إلى العميل وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن أن يختار أكثر من فكرة.

البعد السادس: هو الآخر يتمثل في مجموعة من الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بالأمّن المذكورة في الجانب النظري على المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية، ويكون السؤال مصاغ إلى العميل وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن أن يختار أكثر من فكرة.

البعد السابع: هو الآخر يتمثل في مجموعة من الأسئلة النظرية والتي من خلالها نقوم بإسقاط المفاهيم النظرية الخاصة بالاهتمام بالعميل المذكورة في الجانب النظري على المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية، ويكون السؤال مصاغ إلى العميل وتعطى له مجموعة من الخيارات النظرية ولا يمكن أن يختار أكثر من فكرة.

ثانيا- السلم التقديري: وقد تم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي. لذلك فإن المجالات تحسب بالاعتماد على

$$\text{المدى كما يلي المدى} = \text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى ومنه المدى} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{المدى} = 5/4 = 0.8$$

لتصبح المجالات المستخدمة كما يلي:

الجدول رقم (04): يوضح مقياس ليكرت الخماسي

مجال المتوسط الحسابي	[1.8-1]	[2.6-1.8]	[3.4-2.6]	[4.2-3.4]	[5-4.2]
الدرجة	1	2	3	4	5
مستوى الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جدا

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

2. المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة:

بغية تحليل بيانات الدراسة تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تم استخدام الأدوات التالية:

• التكرارات والنسب المئوية:

التكرارات تستعمل لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من الاستبيان، أما النسبة المئوية فتستعمل لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل الاستبيان.

• المتوسط الحسابي:

وذلك للتعرف على متوسط إجابات الأفراد حول عبارات أداة الدراسة.

• الانحراف المعياري:

ويستخدم من أجل التعرف على مدى انحراف إجابات أفراد العينة اتجاه كل عبارة، وكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما كانت النتائج أكثر مصداقية وجودة.

• معامل الصدق والثبات:

وهو مقياس يقيس درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان ونقص ثبات أسئلة الاستبيان إستقرار المعطيات وعدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، أما الصدق فنقص به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المطلب الثاني: والاختبارات المستخدمة

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة

1. ثبات أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الفاكرونباخ للتحقق من ثبات الاستبيان كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 05: نتائج اختبار الفاكرونباخ

Statistiques de fiabilité

المحور	عدد الأسئلة	قيمة ألفا كرونباخ
عرض الخدمة	02	0.612
سهولة الوصول	03	0.618
المعلومات	03	0.634
المدة	03	0.611
الراحة والرفاهية	03	0.873
الأمن	03	0.684
الاهتمام بالعميل (الزبون)	03	0.676
جميع الفقرات	20	0.900

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0,6، وهذا يعني ان الاختبار إيجابي أي ثبات الاستبيان ونسبة جيدة لأغراض التحليل.

الفرع الثاني: الصدق الداخلي لعبارات محور الدراسة

الصدق الداخلي لعبارات محور جودة خدمات النقل البري للمسافرين

للتأكد من الصدق الداخلي لعبارات المدونة لكل من الابعاد السبعة لمحور جودة خدمة النقل البري للمسافرين، وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية ويكون ذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (6): الصدق الداخلي لعبارات البعد عرض الخدمة

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تتواجد وسيلة النقل البري الجماعي بانتظام	0.530	0.00
2	الخدمات المقدمة ملائمة مع حاجيات الزبائن.	0.541	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (4) الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد الاول وهو (عرض الخدمة) والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0.530 و0.541) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من (0.01) دليل على أن عبارات البعد الاول عرض الخدمة صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الجدول رقم (7): الصدق الداخلي لعبارات البعد سهولة الوصول

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
-----	----------	----------------	----------------

0.00	0.544	هناك لوحات وارشادات تسهل الوصول الى الخدمات المعروضة في المحطة.	1
0.00	0.536	تجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل البري الجماعي.	2
0.00	0.485	تجد سهولة في حجز تذكرة.	3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (5) الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد الثاني وهو (سهولة الوصول) والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0.544 و 0.485) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من (0.01) دليل على أن عبارات البعد الثاني سهولة الوصول صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الجدول رقم (8): الصدق الداخلي لعبارات البعد المعلومة

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	توفر المحطة معلومات حول الفترة الزمنية الفاصلة بين انطلاق وسيلة نقل وأخرى.	0.590	0.00
2	تتوفر معلومات عن المواقف	0.441	0.00
3	تتوفر شبائيك الاستعلام وطرح الشكاوى	0.552	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (6) الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد الثالث وهو توفر المعلومة والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0.590 و 0.441) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل

من (0.01) دليل على أن عبارات البعد الثالث لتوفر المعلومة صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الجدول رقم (9): الصدق الداخلي لعبارات البعد المدة

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	المدة التي تستغرقها الحافلة في تنقلاتك المناسبة	0.285	0.00
2	تؤدي الرحلات في وقتها المناسب	0.597	0.00
3	مواعيد الانطلاق الحافلة مناسبة مع اتجاهات المسافرين	0.566	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (7) الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد الاول وهو (المدة) والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0.285 و0.597) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من (0.01) دليل على أن عبارات البعد الرابع المدة صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الجدول رقم (10): الصدق الداخلي لعبارات البعد الرفاهية

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	خدمات المعروضة داخل الحافلة مناسبة تزيد من راحة ورفاهية المسافرين	0.765	0.00
2	وسيلة النقل البري الجماعي حديثة ونظيفة	0.730	0.00
3	مقاعد الجلوس مريحة	0.777	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (8) الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد الخامس وهو الرفاهية والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0.730 و0.777) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من (0.01) دليل على أن عبارات البعد الخامس الرفاهية صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الجدول رقم (11): الصدق الداخلي لعبارات البعد الامن

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تتوفر الحافلة على وسائل الحماية الازمة	0.798	0.00
2	تشعر بالأمان عند تنقلك في حافلة النقل البري الجماعي	0.611	0.00
3	هناك اهتمام في حالة ضياع او سرقة الامتعة	0.603	0.00

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (9) الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد السادس وهو (الأمن) والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0.603 و0.798) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من (0.01) دليل على أن عبارات البعد السادس للأمن صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الجدول رقم (12): الصدق الداخلي لعبارات البعد الاهتمام بالعميل

رقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تتوفر بوسائل النقل البري الجماعي (الحافلة) مقاعد لذوي الاحتياجات الخاصة.	0.387	0.00

0.00	0.604	يحافظ عمال وسيلة النقل البري الجماعي على الآداب العامة عند تواصلهم معك.	2
0.00	0.608	يحرص العاملون في الحافلة على الاستجابة الفورية لشكاوى المسافرين.	3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (10) الارتباط بين كل عبارة من العبارات البعد السابع وهو (الاهتمام بالعميل) والدرجة الكلية للبعد، وتتراوح قيم معاملات الارتباط ما بين (0.387 و0.608) وهي كلها موجبة ومستوى المعنوية لكل عبارة أقل من (0.01) دليل على أن عبارات البعد السابع للاهتمام بالعميل صالحة لما وضعت لقياسه ومنه إمكانية تطبيقه واستخدامه.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

حيث سيتم في هذا المبحث تحليل نتائج كل محور من محاور الدراسة باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة وفي الأخير سيتم اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض النتائج

أولاً: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول من الاستبيان والمتعلق بالمتغيرات الشخصية لعملاء

تتكون العينة من عملاء المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية البالغ عددهم 70 حيث تم إدراج مجموعة من البيانات الشخصية لهم في استمارة الاستبيان والمتمثلة في: الجنس، الحالة العائلية، الفئة المعرية، سيتم من خلالها تحليل عينة الدراسة باعتماد التكرارات والنسب المئوية.

1 تحليل نتائج العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم 13 : يمثل الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
81%	57	ذكر
19%	13	أنثى
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية spss

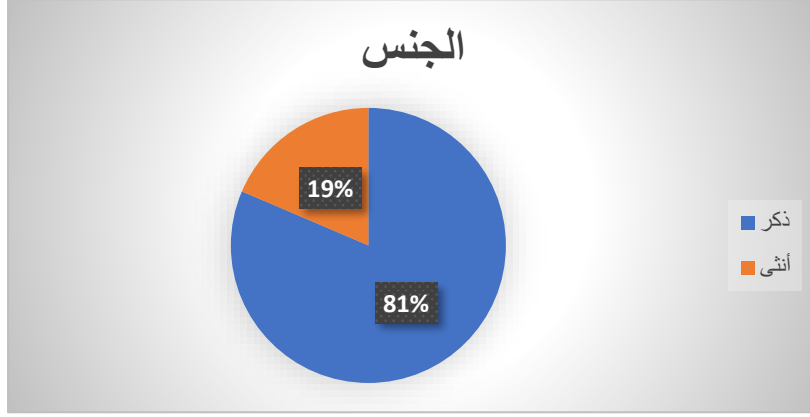
من خلال تحليلنا للجدول الخاص بمتغير الجنس للعملاء والدائرة النسبية يتبين لنا أن أغلبية العملاء ذكور وبلغت

نسبتهم 81 %، تليها بفارق كبير نسبة العملاء الإناث حيث بلغت نسبتهم 19 % عميلة

ويمكن ترجمة البيانات الجدول في الدائرة النسبية التالية:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الشكل رقم 02: خصائص أفراد العينة حسب متغير الجنس



من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الإحصائية spss.

1. تحليل نتائج العينة حسب متغير الحالة العائلية:

جدول رقم 14: يمثل الحالة العائلية

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	24	34 %
أعزب	46	66 %
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية spss

من خلال تحليلنا للجدول الخاص بالحالة العائلية للعملاء والدائرة النسبية يتبين لنا أن فئة العملاء العازبين

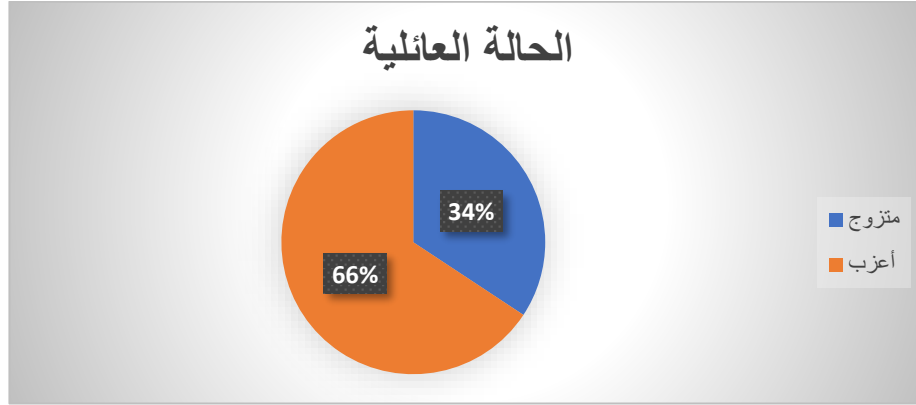
هي الفئة الغالبة حيث بلغ عددهم 46 عميل من أصل 70 عميل بنسبة تقدر ب 66 % تليها نسبة العملاء

المتزوجين بنسبة 34 %.

ويمكن ترجمة البيانات الجدول في الدائرة النسبية التالية:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الشكل رقم 04: خصائص أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية



من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة الاحصائية spss.

2. تحليل نتائج أفراد العينة حسب متغير السن

جدول رقم 15: خصائص أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
44 %	31	أقل من 25 سنة
47 %	33	من 25 سنة الى 45 سنة
9 %	6	45 سنة فما فوق
100%	70	المجموع

من إعداد الطالب بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية spss

✓ نلاحظ من خلال تحليلنا للجدول أن أغلبية عملاء تتراوح أعمارهم بين 25 و 45 سنة وعددهم 33

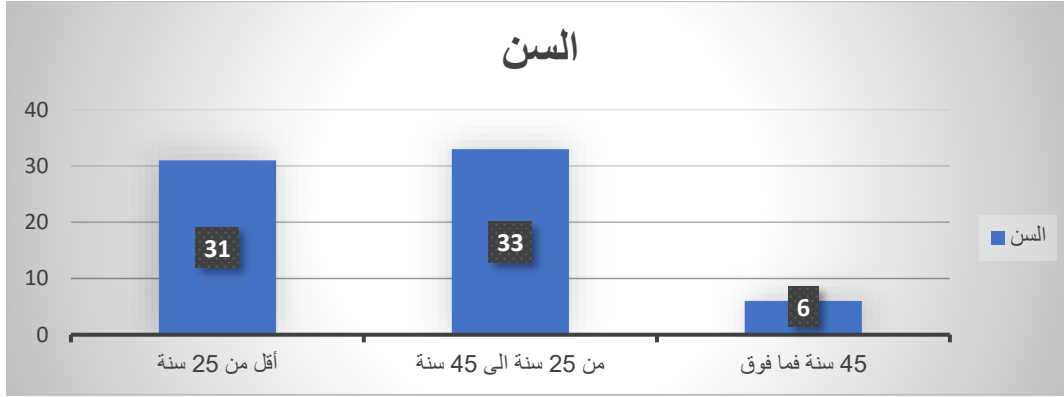
عميل حيث بلغت نسبتهم 47 % من العدد الإجمالي للعملاء، تليها بفارق صغير نسبة العملاء الذين

أعمارهم أقل من 25 سنة حيث بلغت 44 %، تليها في المرتبة الأخيرة نسبة العملاء الذين تبلغ

أعمارهم 45 سنة فما فوق بنسبة 9 %.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

الشكل رقم 03: خصائص أفراد العينة حسب متغير السن:



من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

ثانيا: عرض نتائج القسم الثاني من الاستبانة

حيث تم تقسيم العبارات الواردة فيه في 7 محاور رئيسية وهما:

1- عرض النتائج الخاصة بالمحور الأول: عرض الخدمة

يتكون المحور من مجموعة من الأسئلة مقسمة على عنصرين وهما:

الجدول رقم 16: تحليل عبارات عرض الخدمة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	النسبة
2	عالية	1.188	3.543	14	31	9	11	5	التكرار	01
				20.0	44.3	12.9	15.7	7.1	النسبة	
1	عالية	1.086	3.543	12	30	16	8	4	التكرار	02
				17.1	42.9	22.9	11.4	5.7	النسبة	

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

- احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 3.543 وانحراف معياري قدره 1.086 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن الخدمات المقدمة ملائمة مع حاجيات الزبائن.

- احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 1 بمتوسط حسابي قدره 3.543 وانحراف معياري قدره 1.188 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن وسيلة النقل البري الجماعي تتواجد بانتظام

1. عرض النتائج الخاصة بالخور الأول: سهولة الوصول

يتكون الخور من مجموعة من الأسئلة مقسمة على 3 عناصر وهي:

الجدول رقم 17: تحليل عبارات سهولة التواصل

الرقم	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	التكرار	4	6	2	37	3.929	1.094	عالية	1
	النسبة	5.7	8.6	2.9	52.9				
02	التكرار	6	11	8	27	3.571	1.269	عالية	2
	النسبة	8.6	15.7	11.4	38.6				
03	التكرار	7	11	11	28	3.414	1.245	عالية	3
	النسبة	10.0	15.7	15.7	40.0				

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

- احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 1 بمتوسط حسابي قدره 3.929 وانحراف معياري قدره 1.094 ودرجة الموافقة عالية وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن هناك لوحات وارشادات تسهل الوصول الى الخدمات المعروضة في المحطة.

2. عرض النتائج الخاصة بال محور الثالث: المعلومات

يتكون المحور من مجموعة من الأسئلة مقسمة على 3 عناصر وهي:

الجدول رقم 18: تحليل عبارات المعلومات

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	النسبة
2	متوسطة	1.259	3.329	13	24	13	13	7	التكرار	
				18.6	34.3	18.6	18.6	10.0	النسبة	
1	عالية	1.176	3.500	15	26	11	15	3	التكرار	
				21.4	37.1	15.7	21.4	4.3	النسبة	
3	متوسطة	1.258	3.200	11	22	15	14	8	التكرار	
				15.7	31.4	21.4	20.0	11.4	النسبة	

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

- احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 3.500 وانحراف معياري قدره 1.176 ودرجة

الموافقة عالية وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون على توفر معلومات عن المواقف في المحطة البرية لنقل

المسافرين بولاية غرداية

3. عرض النتائج الخاصة بال محور الرابع: المدة

يتكون المحور من مجموعة من الأسئلة مقسمة على 3 عناصر وهي:

الجدول رقم 19: تحليل عبارات المدة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	النسبة
3	عالية	1.046	3.500	8	36	13	9	4	التكرار	
				11.4	51.4	18.6	12.9	5.7	النسبة	
2	عالية	1.169	3.629	16	31	8	11	4	التكرار	
				22.9	44.3	11.4	15.7	5.7	النسبة	
1	عالية	1.057	3.686	15	31	14	7	3	التكرار	
				21.4	44.3	20.0	10.0	4.3	النسبة	

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

● احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي قدره 3.686 وانحراف معياري قدره 1.057 ودرجة

الموافقة عالية وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أن مواعيد الانطلاق الحافلة مناسبة مع اتجاهاتهم

في المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية.

4. عرض النتائج الخاصة بالمحور الخامس: الراحة والرفاهية

يتكون المحور من مجموعة من الأسئلة مقسمة على 3 عناصر وهي:

الجدول رقم 20: تحليل عبارات الراحة والرفاهية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	النسبة
3	متوسطة	1.349	2.914	11	13	19	13	14	التكرار	

				15.7	18.6	27.1	18.6	20.0	النسبة	
2	متوسطة	1.296	3.129	10	24	10	17	9	التكرار	02
				14.3	34.3	14.3	24.3	12.9	النسبة	
1	متوسطة	1.322	3.186	14	17	16	14	9	التكرار	03
				20.0	24.3	22.9	20.0	12.9	النسبة	

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

● احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 3 بمتوسط حسابي قدره 3.186 وانحراف معياري قدره 1.322 ودرجة

الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية

لديها حافلات ذات مقاعد الجلوس مريحة.

5. عرض النتائج الخاصة بالمحور السادس: الأمن في المحطة البرية لنقل للمسافرين ولاية غرداية

يتكون المحور من مجموعة من الأسئلة مقسمة على 3 عناصر وهي:

الجدول رقم 21: تحليل عبارات الأمن

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	الرقم
2	متوسطة	1.169	3.286	11	22	18	14	5	التكرار	01
				15.7	31.4	25.7	20.0	7.1	النسبة	
1	عالية	0.998	3.700	13	34	15	5	3	التكرار	02
				18.6	48.6	21.4	7.1	4.3	النسبة	
3	متوسطة	1.181	2.714	5	12	25	14	14	التكرار	03

				7.1	17.1	35.7	20.0	20.0	النسبة	
--	--	--	--	-----	------	------	------	------	--------	--

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

● احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 3.700 وانحراف معياري قدره 0.998 ودرجة

الموافقة عالية وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون على أنهم يشعرون بالأمان عند تنقلهم في حافلة

النقل البري الجماعي.

6. عرض النتائج الخاصة بال محور السابع: الاهتمام بالعميل (الزبون)

يتكون المحور من مجموعة من الأسئلة مقسمة على 3 عناصر وهي:

الجدول رقم 22: تحليل عبارات الاهتمام بالعميل (الزبون)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	التكرار	النسبة	الرقم
3	منخفضة	1.186	2.014	3	6	13	15	33	التكرار		01
				4.3	8.6	18.6	21.4	47.1	النسبة		
1	متوسطة	1.133	3.386	7	34	16	5	8	التكرار		02
				10.0	48.6	22.9	7.1	11.4	النسبة		
2	متوسطة	1.179	3.029	7	19	22	13	9	التكرار		03
				10.0	27.1	31.4	18.6	12.9	النسبة		

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

- إحتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 2 بمتوسط حسابي قدره 3.386 وانحراف معياري قدره 1.133 ودرجة الموافقة متوسطة وهذا يدل على أن العبارة إيجابية وأفراد العينة موافقون على أن عمال وسيلة النقل البري الجماعي يحافظون على الآداب العامة عند تواصلهم معك.

الجدول رقم 23: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة خدمات النقل البري للمسافرين

وأبعادها لدى العينة محل الدراسة

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
عرض الخدمة	3.543	1.137	عالية
سهولة الوصول	3.638	1.202	عالية
المعلومة	3.343	1.231	متوسط
المدة	3.605	1.090	عالية
الرفاهية	3.076	1.322	متوسط
الامن	3.233	1.116	متوسط
اهتمام بالعميل	2.809	1.166	متوسط
مستوى جودة خدمات النقل البري	3.321	1.180	متوسط

من إعداد الطالب بالاعتماد على الحزمة ال احصائية spss.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج

من خلال الدراسة التي قمنا بها واختبار الفرضيات وبعد توصلنا للنتائج المذكورة سابقا سنقوم في هذا المطلب بتفسير هذه النتائج ومناقشتها.

الفرع الأول: تفسير ومناقشة نتائج المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

فيما يخص توزيع الافراد حسب متغير الجنس تبين لنا أن أغلبية العملاء ذكور وبلغت نسبتهم 81 %، تليها بفارق كبير نسبة العملاء الإناث حيث بلغت نسبتهم 19 %.

فيما يخص توزيع الافراد حسب متغير السن تبين ان الفئة العملاء الأكثر تنقلا هي ما بين 25 سنة الى 45 سنة نسبة الشباب هم المهيمنين على النسبة الاجمالية بلغت نسبتهم 47%.

الفرع الثاني تفسير النتائج:

تفسير النتيجة المتعلقة ببعد عرض الخدمة

بما ان قيمة المتوسط الحسابي 3.543 والانحراف المعياري 1.137 لبعد عرض الخدمة كانت درجة الموافقة عالية يدل على ان المحطة البرية لنقل المسافرين تقدم خدماتها ذات جودة عالية تتوافق وتلائم مع حاجيات العملاء.

تفسير النتائج المتعلقة بسهولة الوصول

بما ان قيمة المتوسط الحسابي 3.638 والانحراف المعياري 1.202 لبعد سهولة الوصول كانت درجة الموافقة عالية يدل على المحطة البرية لنقل المسافرين توفر تسهيلات وارشادات داخل المحطة تشمل اللافتات والعلامات التوجيهية تساعد العملاء على تحديد الاتجاه الصحيح وتجنبه الارتباك والتأخير.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تفسير النتائج المتعلقة بتوفر المعلومة

بما ان قيمة المتوسط الحسابي 3.343 والانحراف المعياري 1.231 لبعد توفر المعلومة كانت درجة الموافقة متوسطة يدل على ان المحطة البرية لنقل المسافرين تتوفر على معلومات غير كافية وغير دقيقة كمواعيد انطلاق او الوجهات وعدم الاستجابة لشكاوى العملاء مما يؤدي الى تدني مستوى توقعات العملاء.

تفسير النتائج المتعلقة بالمدة

بما ان قيمة المتوسط الحسابي 3.605 والانحراف المعياري 1.090 لبعد المدة كانت درجة الموافقة عالية يدل على ان المحطة البرية لنقل المسافرين تلي توقعات العملاء فيما يتعلق بالوقت الذي يستغرقه النقل والتنظيم الزمني للرحلات يتم ادارته بفعالية.

تفسير النتائج المتعلقة بالرفاهية

بما ان قيمة المتوسط الحسابي 3.076 والانحراف المعياري 1.322 لبعد الرفاهية كانت درجة الموافقة متوسطة يدل على أن المحطة البرية لنقل المسافرين تتمتع بمرافق نظيفة (المصلى، صالة الانتظار) وسيلة النقل ملائمة تتوفر على مقاعد الجلوس مريحة تزيد من راحة ورفاهية العميل.

تفسير النتيجة المتعلقة بالأمن

بما ان قيمة المتوسط الحسابي 3.233 والانحراف المعياري 1.116 لبعد الامن كانت درجة الموافقة متوسطة يدل على ان الأمن في المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية يتمتع بمستوى مقبول من التنظيم والتنفيذ، لكن هناك نقاط يمكن تحسينها لزيادة السلامة والأمان كالإجراءات الوقائية والحماية من السرقة.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تفسير نتيجة المتعلقة بالاهتمام بالعميل

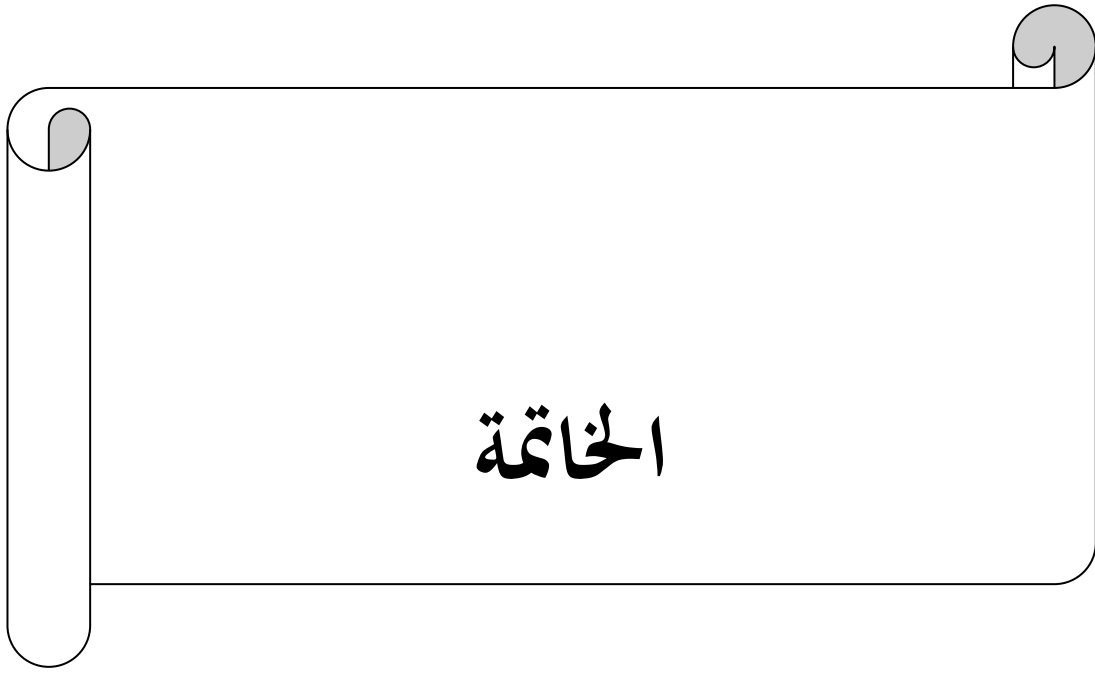
بما ان قيمة المتوسط الحسابي 2.809 والانحراف المعياري 1.166 لبعء الاهتمام بالعميل كانت درجة الموافقة متوسطة يدل على ان العملاء يرون ان مستوى الاهتمام بالعميل في المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية يعتبر مقبولا لكن ليس مميزا قد يعود الى صعوبات التواصل مع الموظفين او الحصول على المعلومات اللازمة، لانعدامهم في الاحترافية او الاهتمام الفعلي بتلبية احتياجاتهم.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في: ما هو مستوى تقييم العملاء لجودة خدمات النقل البري للمسافرين؟

حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية التي تمثلت في توزيع مجموعة من الاستبيانات على عينة من مستخدمي المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية. ومن خلال تحليل إجابات أفراد العينة وتفسيرها باستخدام التوسط الحسابي والانحراف المعياري توصلنا إلى: أن تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين في المحطة البرية لولاية غرداية كان عالياً لبعده (عرض الخدمة، سهولة الوصول، المدة) وكان التقييم متوسطاً لبعده (توفر المعلومة، الرفاهية، الأمن، الاهتمام بالعميل).



يعد النقل البري للمسافرين من اهم الوظائف في قطاع الخدمات نظرا لمساهمته الفعالة في تكامل الأنشطة البشرية حيث أصبح الاهتمام بجودة خدمات ضرورة حتمية لتحقيق النمو والتطور والاستمرارية.

لقد حاولت هذه الدراسة التعرض لجوانب المتعلقة بجودة الخدمات النقل البري للمسافرين والاجابة حول تقييم جودة الخدمات النقل البري للمسافرين، وقد تم التطرق الى المفهوم والخصائص والاهمية والتركيز على أبعاد جودة الخدمات النقل البري للمسافرين، فالمجال النقل يكتسي برنامج التحسين المستمر للجودة وهذا راجع بشكل رئيسي لطالب الخدمة النقل وهو العميل.

ومن خلال الدراسة الميدانية لمستخدمي المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية لعينة مكونة من 80 شخص حيث تمثلت الإشكالية المطروحة في: ما هو مستوى تقييم العملاء لجودة خدمات النقل البري للمسافرين بولاية غرداية؟

ولالإلمام بحيثيات هذا الموضوع تم تقديمه من خلال فصلين: فصل نظري، فصل تطبيقي وفق المنهجية المذكورة سابقا، حيث توصلنا الى مجموعة من النتائج

نتائج الدراسة الميدانية

من خلال تقييم أبعاد (عرض الخدمة، سهولة الوصول، المدة) الذي كان عاليا من وجهة نظر العملاء فإننا نجد المحطة البري لنقل المسافرين تقدم خدماتها بدقة وجودة عالية من خلال تواجد وسيلة النقل بالانتظام يسعون لتلبية احتياجات العملاء.

الخاتمة

__توفر المحطة لوحات وارشادات تسهل الوصول الى الخدمات المرغوبة

__سهولة في اقتناء التذاكر والحصول على وسيلة النقل البري للمسافرين

__مواعيد انطلاق مناسبة مع جميع الاتجاهات

__تؤدى الرحلات في وقتها المناسب

من خلال تقييم ابعاد (توفر المعلومة، الامن، الاهتمام بالعميل، الرفاهية) الذي كان متوسطا من حيث تقييم

العملاء فان المحطة البري لنقل المسافرين مجهزة بالمعلومات اللازمة كالجداول المواعيد والوجهات وتفاصيل الخدمات المتاحة.

__خدمات المعروضة داخل وسيلة النقل كالمقاعد الجلوس، تجهيزات، وسائل الحماية اللازمة، كونها مرافق متوفرة لكنها لا تلي توقعات العملاء.

__الاستجابة الفورية لشكاوى المسافرين.

__الاهتمام في حالة ضياع او سرقة الامتعة.

التوصيات

__التواصل الجيد والفعال مع العملاء يلعب دورا حاسما في تقديم خدمات عالية الجودة.

__ضرورة التعرف على الأبعاد المعتمدة من طرف العملاء في تقييم جودة خدمة النقل البري للمسافرين.

__اتخاذ قرارات خاصة لجانب الامن والرفاهية.

_الاستجابة الفورية لشكاوى العملاء.

_الحرص على تدعيم كافة جوانب ابعاد جودة خدمات في المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية.



قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع:

الكتب:

1- محمد ناجي الجعفري إدارة نشاط النقل رمضان 1430هـ/2010م

2- سعد الدين عشاوي تنظيم وإدارة النقل

أطروحة:

1- سهام مخلوف دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي

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

والامداد، جامعة الحاج لخضر 1 باتنة (الجزائر)، سنة 2020/2019.

2_المذكرات:

1_ بوحجيلة مباركة وبولعراس راضية تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون مذكرة مقدمة استكمالا

لمتطلبات شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علاقات عامة، جامعة محمد الصديق بن يحي

جيغل (الجزائر)، سنة 2016/2015.

2_ معمري عبد الرحمان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة خدمات النقل

البري للمسافرين مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التجارية،

تخصص تسويق خدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، سنة 2018/2017.

4_ المقالات:

1- سامية لحول ويزيد شهلي أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون مجلة كلية بغداد للعلوم

الاقتصادية الجامعة العدد 45، الجزائر، سنة 2015

2- عقون شارف أثر جودة الخدمة على رضا العملاء مجلة ميلاف للبحوث والدراسات المركز

الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة (الجزائر) العدد الثالث، سنة جوان 2016

3- حبيطة علي الأهمية الاقتصادية للنقل ودوره في التنمية الاقتصادية

مجلة d'Economie et de Statistique Appliquée العدد 1112-234، سنة

22 ديسمبر 2014

Nwaogbe Obioma, R Ukaegbu SI Ibe Caslitus _4

جودة خدمة النقل الجماعي في ابوجا (نيجريا) تحليل اراء العملاء، المجلة الدولية للبحوث العلمية

والتكنولوجيا، المجلد 2، العدد 12، ديسمبر 2013

Amilia Hasanah Nur Ahlina Dendi P Ishak _5

تصميم جودة خدمة النقل الجماعي السريع (MRT) من خلال تحليل العامل الذي يؤثر على نية سلوك الركاب، مجلة وقائع المؤتمر الدولي للهندسة الصناعية وإدارة العمليات نسوكا، نيجيريا،

7_5 أفريل 2022

المطبوعات:

1- عبيدي فتيحة تسويق خدمات النقل مطبوعات دروس، سنة 2022/2021م

2- بلقايد أسماء، مقياس تسويق الخدمات، مطبوعات دروس، جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان الجزائر، سنة 2022/2021.

القانون

3- القانون الجزائري المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 19 ،

رقم 88 / 17، سنة 10 ماي 1998

الموقع الالكتروني

1 <https://www.MAWDOO3.com>، 2023/04/5



الملاحق

الملاحق:

الملحق 01: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان:

الجامعة	الدرجة العلمية	أسماء الأساتذة
جامعة غرداية	دكتور	تيماموي عبد المجيد
جامعة غرداية	دكتورة	بهاز لويزة
جامعة غرداية	دكتور	محجوبي محمد الأخضر



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص: تسويق الخدمات

طلب تحكيم استمارة الاستبيان

تحية طيبة الأستاذة(ة)/الدكتور(ة)

يسرنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستبانة، والتي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة للبحث الذي نقوم بإعداده استكمالاً لمتطلبات شهادة الماجستير ل.م.د في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات بعنوان:

تقييم جودة خدمات النقل البري للمسافرين من وجهة نظر العملاء

دراسة ميدانية: المحطة البرية لنقل المسافرين بولاية غرداية

من اعداد الطالب: بازين الحاج بكير

تحت اشراف أ.د: تيمماوي عبد المجيد

نظرا لما تتمتعون به من كفاءة علمية وخبرة ميدانية في هذا المجال، نرجو منكم تقديم تصحيحات ونصائح وملاحظات قيمة وتحكيم هذه الاستبانة، وإبراز رأيكم حول وضوح العبارات ومدى ملاءمتها للبعد وذلك بوضع علامة (x) في المكان الذي ترونه مناسب.

ونحيطكم علما بأنه اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

نشكركم على تعاونكم معنا.

- البيانات الشخصية:

أنثى

- الجنس: ذكر

أعزب

- الحالة العائلية: متزوج

- العمر: اقل من 25 سنة

من 25 سنة الى 45 سنة

من 45 سنة فما فوق

المحور الاول: عرض الخدمة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					تتواجد وسيلة النقل البري الجماعي بانتظام
					الخدمات المقدمة ملائمة مع حاجيات الزبائن.

المحور الثاني: سهولة الوصول

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					- هناك لوحات وارشادات تسهل الوصول الى الخدمات المعروضة في المحطة.
					- تجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل البري الجماعي.

					- تجد سهولة في حجز تذكرة.
--	--	--	--	--	---------------------------

المحور الثالث: المعلومة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					- توفر المحطة معلومات حول الفترة الزمنية الفاصلة بين انطلاق وسيلة نقل وأخرى.
					- تتوفر معلومات عن المواقف
					- تتوفر شبائيك الاستعلام وطرح الشكاوى

المحور الرابع: المدة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					- المدة التي تستغرقها الحافلة في تنقلاتك المناسبة
					- تؤدي الرحلات في وقتها المناسب
					- مواعيد الانطلاق الحافلة مناسبة مع اتجاهات المسافرين

المحور الخامس: الرفاهية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					- خدمات المعروضة داخل الحافلة مناسبة تزيد من راحة ورفاهية المسافرين
					- وسيلة النقل البري الجماعي حديثة ونظيفة
					مقاعد الجلوس مريحة

المحور السادس: الأمن

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					- تتوفر الحافلة على وسائل الحماية اللازمة
					تشعر بالأمان عند تنقلك في حافلة النقل البري الجماعي
					- هناك اهتمام في حالة ضياع او سرقة الامتعة

المحور السابع: الاهتمام بالعميل

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					- تتوفر بوسائل النقل البري الجماعي (الحافلة) مقاعد لذوي الاحتياجات الخاصة.
					- يحافظ عمال وسيلة النقل البري الجماعي على الآداب العامة عند تواصلهم معك.
					يحرص العاملون في الحافلة على الاستجابة الفورية لشكاوى المسافرين.

الملحق رقم 01: قيمة الفا كرومباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.612	2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.869	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.634	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.618	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.873	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.611	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.676	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.684	3

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.900	26

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.754	6

الملحق رقم 2: الصدق الداخلي لعبارات محور جودة خدمات النقل البري للمسافرين

معامل الارتباط بارسون		
1	Corrélation de Pearson	
	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.530**	Corrélation de Pearson	تتواجد وسيلة النقل البري الجماعي بانتظام
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.541**	Corrélation de Pearson	الخدمات المقدمة ملائمة مع حاجيات الزبائن.
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.544**	Corrélation de Pearson	هناك لوحات وإرشادات تسهل الوصول الى الخدمات المعروضة في المحطة.
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.536**	Corrélation de Pearson	تجد سهولة في الحصول على وسيلة النقل البري الجماعي.
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.485**	Corrélation de Pearson	تجد سهولة في حجز تذكرة.
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.590**	Corrélation de Pearson	توفر المحطة معلومات حول الفترة الزمنية الفاصلة بين انطلاق وسيلة نقل وأخرى.
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.441**	Corrélation de Pearson	تتوفر معلومات عن المواقع
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.552**	Corrélation de Pearson	تتوفر شبابيك الاستعلام وطرح الشكاوى

0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.285*	Corrélation de Pearson	المدة التي تستغرقها الحافلة في تنقلاتك المناسبة
0,017	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.597**	Corrélation de Pearson	تؤدي الرحلات في وقتها المناسب
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.566**	Corrélation de Pearson	مواعيد الانطلاق الحافلة مناسبة مع اتجاهات المسافرين
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.765**	Corrélation de Pearson	راحة ورفاهية المسافرين خدمات المعروضة داخل الحافلة مناسبة تزيد من -
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.730**	Corrélation de Pearson	البري الجماعي حديثة ونظيفة وسيلة النقل -
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.777**	Corrélation de Pearson	مقاعد الجلوس مريحة
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.798**	Corrélation de Pearson	على وسائل الحماية اللازمة تتوفر الحافلة -
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.611**	Corrélation de Pearson	تشعر بالأمان عند تنقلك في حافلة النقل البري الجماعي

0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.603**	Corrélation de Pearson	في حالة ضياع او سرقة الامتعة هناك اهتمام -
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.387**	Corrélation de Pearson	تتوفر بوسائل النقل البري الجماعي (الحافلة) مقاعد لذوي الاحتياجات الخاصة.
0,001	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.604**	Corrélation de Pearson	وسيلة النقل البري الجماعي على الآداب العامة عند تواصلهم معك يحافظ عمال -
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	
.608**	Corrélation de Pearson	يحرص العاملون في الحافلة على الاستجابة الفورية لشكاوى المسافرين.
0,000	Sig. (bilatérale)	
70	N	