

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التجارية

بعنوان :

متطلبات تحسين جودة خدمات النقل العمومي

دراسة حالة

المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري غرداية

من إعداد الطالب: السايح بن عيسى قويدر

تحت إشراف: د. محجوبي محمد الاخضر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 26 سبتمبر 2021

أمام اللجنة المكونة من السادة الأتية أسمائهم:

رئيسا	جامعة غرداية	استاذ محاضر ب	د. ميسون بلخير
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	استاذ محاضر أ	د. محجوبي محمد الاخضر
ممتحنا	جامعة غرداية	استاذ محاضر أ	د. أويابة صالح
ممتحنا	جامعة غرداية	استاذ محاضر ب	د. مراكشي عبد الحميد

السنة الجامعية: 2021/2020 م

الأهداء

اللهم إرحم أبي و إجعله من أهل الجنة

إلى من دعاؤها سر نجاحي و حنائها بلسم جراحي... أمي.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا.

إلى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة و خارجها.

إلى أساتذتي الكرام الذين أناروا دروبنا بالعلم و المعرفة.

إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعو إليها و يعمل على تحقيقها، لا يبغى بها إلا وجه
الله و منفعة الناس.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

الشكر

الحمدُ لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله ما انتهى درّب ولا ختم جهد ولا تم سعي
إلا بفضلِه الحمدُ لله .

أُتقدم بالشكر والإمتنان لكل من ساهم وساعد ووجه ...

أستاذي المشرف الدكتور محجوبي محمد الاخضر ونيابتا عنه كل الاساتذة الأفاضل، إلى
كل العائلة والاصدقاء والزملاء كل من قدم لي يد المساعدة في إنجاز هذا العمل.

رب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك

الملخص

تعتبر خدمات النقل من اهم الانشطة الخدمية التي تساعد على حركة الافراد والمواد وتربط اوصال الاوطان ببعضها البعض ، ويعتبر النقل داخل المدن من اهم ركائز النشاط المدني لما يساهم في ضبط الانشطة المصاحبة للنقل وتنويعها

و تشير المؤشرات الاقتصادية إلى نمو هذا القطاع مع إزدياد الطلب عليه نظرا للتطورات البيئية والاجتماعية المحددة لطريقة عيش الانسان ضمن المدن ، ومن جانب آخر تفرض على الشركات العاملة في هذا النشاط تحديات جما تجعلها تسائر طلبات الزبائن مما أوجب عليها البحث عن تحسين متطلبات الخدمة المقدمة للزبون لنيل رضاه ، وتعتمد في ذلك على ردود هؤلاء العملاء والزبائن من خلال منظومة عملية وفنية تظهر في أداء الموظفين والعمال و كذلك الوسائل المرتبطة بتقديم الخدمة بالاضافة لعوامل المنافسة و الشركات الأخرى التي تعتب منافسا من اجل تقديم خدمات ذات نوعية جيدة .

الكلمات المفتاحية: الجودة ، رضا الزبون ، مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري .

abstract

Transport services are considered one of the most important service activities that help the movement of people and materials and connect the homelands to each other, and transport within cities is one of the most important pillars of civil activity, as it contributes to controlling and diversifying the activities associated with transport.

And economic indicators indicate the growth of this sector with the increase in demand for it due to the environmental and social developments specific to the way people live within cities. On the other hand, companies working in this activity are imposed on great challenges that make them keep pace with customers' demands, which necessitated them to search for improving the service requirements provided to the customer in order to obtain His satisfaction, and depends on the responses of these customers and customers through a practical and technical system that appears in the performance of employees and workers, as well as the means associated with providing the service in addition to competition factors and other companies that consider a competitor in order to provide good quality services.

Key words: quality, customer satisfaction, public institution for urban and semi-urban transport.

قائمة المحتويات

	الإهداء
	الشكر
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
<u>الفصل الأول الإطار النظري والدراسات السابقة</u>	
20	تمهيد
20	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للجود
20	المطلب الأول: اساسات حول الجودة
20	الفرع الأول: ماهية الخدمة
22	الفرع الثاني: الجودة
24	المطلب الثاني: متطلبات تعزيز خدمة النقل
25	الفرع الاول: المتطلبات البيئية للعمل
27	الفرع الثاني: المتطلبات القانونية
30	المطلب الثالث: واقع خدمات النقل العمومي في الجزائر
34	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
34	المطلب الأول: الدراسات المحلية
37	المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية

الفصل الثاني: دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري

والشبه الحضري غرداية

43	تمهيد
44	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري
44	المطلب الأول: تعريف المؤسسة موقعها ونشأتها
45	المطلب الثاني: هيكلية التنظيمية للمؤسسة
52	المبحث الثاني: عرض و مناقشة النتائج
52	مطلب الأول: منهجية تحليل نتائج الاستبيان
65	المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج
الخاتمة	
المصادر و المراجع	
الملاحق	

قائمة الجداول

48	الجدول رقم (01): توزيع الحظيرة منذ 2010 إلى غاية 2017
49	الجدول رقم (02): تعداد العمال إلى غاية 31 ديسمبر 2017
49	الجدول رقم (03): تعداد المناصب حسب التصنيف السوسيو-مهني الى غاية 31 ديسمبر 2017
50	الجدول رقم (04): تعداد المناصب للمؤسسة إلى غاية 31 ديسمبر 2017
52	الجدول رقم (05): حدود المتوسط الحسابي
53	الجدول رقم (06): صدق الاتساق الداخلي
54	الجدول رقم (07): يوضح معامل الثبات " ألفا " للاستبيان
54	الجدول رقم (08): إجابات مفردات العينة حسب متغير الجنس
55	الجدول رقم (09): إجابات مفردات العينة حسب متغير العمر
56	الجدول رقم (10): إجابات مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية
57	الجدول رقم (11): إجابات مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي
58	الجدول رقم (12): إجابات مفردات العينة حسب متغير الوظيفة
59	الجدول رقم (13): إجابات مفردات العينة حسب متغير الدخل
60	الجدول رقم (14): إجابات مفردات العينة حسب متغير وسيلة النقل
61	الجدول رقم (15): إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الأول
62	الجدول رقم (16): إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الثاني
63	الجدول رقم (17): إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الثالث
63	الجدول رقم (18): إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الرابع
64	الجدول رقم (19): إجابات مفردات العينة على عبارات متغير التابع
65	الجدول رقم (20): ملخص تحليل بيانات محاور الدراسة
65	الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الجوانب الملموسة و رضا الزبون
66	الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الاعتمادية و رضا الزبون
66	الجدول رقم (23): نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الاستجابة و رضا الزبون
67	الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الأمان والتعاطف و رضا الزبون
67	الجدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين تحسين جودة الخدمات و رضا الزبون

قائمة الأشكال

ت	الشكل رقم (01): متغيرات الدراسة
27	الشكل رقم (02): الرسم تخطيطي يوضح عناصر نوعية الخدمة في النقل العمومي
31	الشكل رقم (03): وضعية شبكة الطرقات في الجزائر
32	الشكل رقم (04): وضعية شبكة السكك الحديدية في الجزائر
45	الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للمؤسسة
55	الشكل رقم (06): الجنس
56	الشكل رقم (07): العمر
57	الشكل رقم (08): الحالة الاجتماعية
58	الشكل رقم (09): المستوى التعليمي
59	الشكل رقم (10): الوظيفة
60	الشكل رقم (11): الدخل
61	الشكل رقم (12): وسيلة النقل

قائمة الملاحق

66-63		استمارة الاستبيان
-------	--	-------------------



مقدمة عامة

مقدمة

تحاول الشركات العاملة في قطاع النقل تقديم خدمة تتماشى و متطلبات الزبون والتحديات المصاحبة لهذا التوجه حيث ان انخفاض في إيرادات النقل نتجت عنه مجموعة واسعة من التحديات على المدى القصير والطويل، انطلاقاً من تخفيض الرواتب والاستغناء عن الموظفين، وليس انتهاءً باضطرار عدد من الشركات الراسخة إلى الإغلاق نتيجة عدم تمكّنها من المحافظة على السيولة المالية اللازمة خلال فترة انقطاع التشغيل.

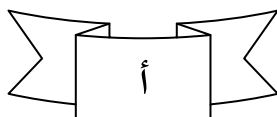
وبهذا الإطار، عملت الشركات الخاصة والحكومية تنسيق استراتيجياتها بهدف الوصول إلى توازن في الخدمات المقدمة و إلتهاج التفكير وجهود التطوير الاستباقية للمبادرات والحلول التشغيلية التي من شأنها صياغة مشهد النقل الفعال. بدايةً، من الضروري الاستغناء عن نماذج الأسعار القائمة على التكاليف الثابتة واعتماد عقود بتكاليف متغيرة مع المورد، بهدف دعم جهود العودة التدريجية -وغير القابلة للقياس- إلى مستويات حركة المسافرين "الطبيعية". و يعتبر النقل البري الحضري من بين وسائل النقل التي تفرض المرحلة الجديدة بناء وتعزيز الثقة بسلامة المسافرين، وطرح طرائق تنقل جديدة، سيتوجب على الشركات الاستثمار في الجهود الرامية إلى فهم مسارات تنقل المسافرين، وإعادة تقييمها بناءً على المعطيات الجديدة.

لذا وجب على هذه المؤسسات المحافظة على المكانة في السوق في ظل تنافسية شديدة مما يتطلب منها تحسين خدماتها ومواكبة متطلبات الزبون وتقديم منتجات ذات جودة عالية و بتكاليف منخفضة و الحفاظ على برنامج و آجال سفر محددة ومرنة مع تطوير وتحسين وسائل النقل و المعدات التقنية الخاصة بالحجز الذي يسمح لإدارة المؤسسة تحقيق فرص و إمكانيات من اجل تنويع خدماتها و زيادة خطوط النقل و إدماج تحسينات على وسائل الراحة داخل منظومة النقل ، وبالتالي خدمة ذات جودة عالية تواكب توقعات الزبون .

الإشكالية: كيف يمكن تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري مؤسسة النقل وأثر ذلك على الزبون ؟

من للوصول لعمق التساؤل الرئيسي سيتم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يمكن تحسين جودة خدمات المؤسسة لإرضاء الزبون؟
- كيف تساهم المؤسسة وفق ابعاد الجودة في تحقيق متطلبات الزبون؟
- ماهية ابعاد الجودة؟
- هل يعتبر رضا الزبون مقياس لجودة الخدمات ؟



فرضيات الدراسة :

وكإجابات مبدئية للأسئلة المطروحة قمنا بطرح الفرضية الرئيسية :

لا توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين تحسين جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون لمؤسسة مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري، ويتفرع منها الفرضيات التالية:

- ✓ لا توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين الجوانب الملموسة في تحقيق رضا الزبون لمؤسسة مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري لها عند مستوى معنوية 0,05 .
- ✓ لا توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين الاعتمادية في تحقيق رضا الزبون لمؤسسة مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري لها عند مستوى معنوية 0,05 .
- ✓ لا توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين الاستجابة في تحقيق رضا الزبون لمؤسسة مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري لها عند مستوى معنوية 0,05 .
- ✓ لا توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين الأمان والتعاطف و تحقيق رضا الزبون لمؤسسة مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري لها عند مستوى معنوية 0,05 .

أهمية إختيار الموضوع

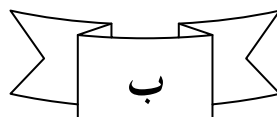
- ✓ تكمن أهمية هذا البحث في ابراز الجانب الآخر لأبعاد الجودة في تحسين جودة الخدمات .
- ✓ على ضوء النشاط المتقلب للحالة الاقتصادية للوطن والعالم نحاول معرفة توجهات المؤسسة من اجل تقديم احسن الخدمات .

أهداف الدراسة

- ✓ التعرف على المفاهيم المتعلقة بالجودة وابعادها .
- ✓ علاقة تحسين جودة الخدمات وفق مفهوم ابعاد الجودة من نظرة الزبون .
- ✓ حداثة الدراسة و آفاقها العلمية اتجاه البحث العلمي .

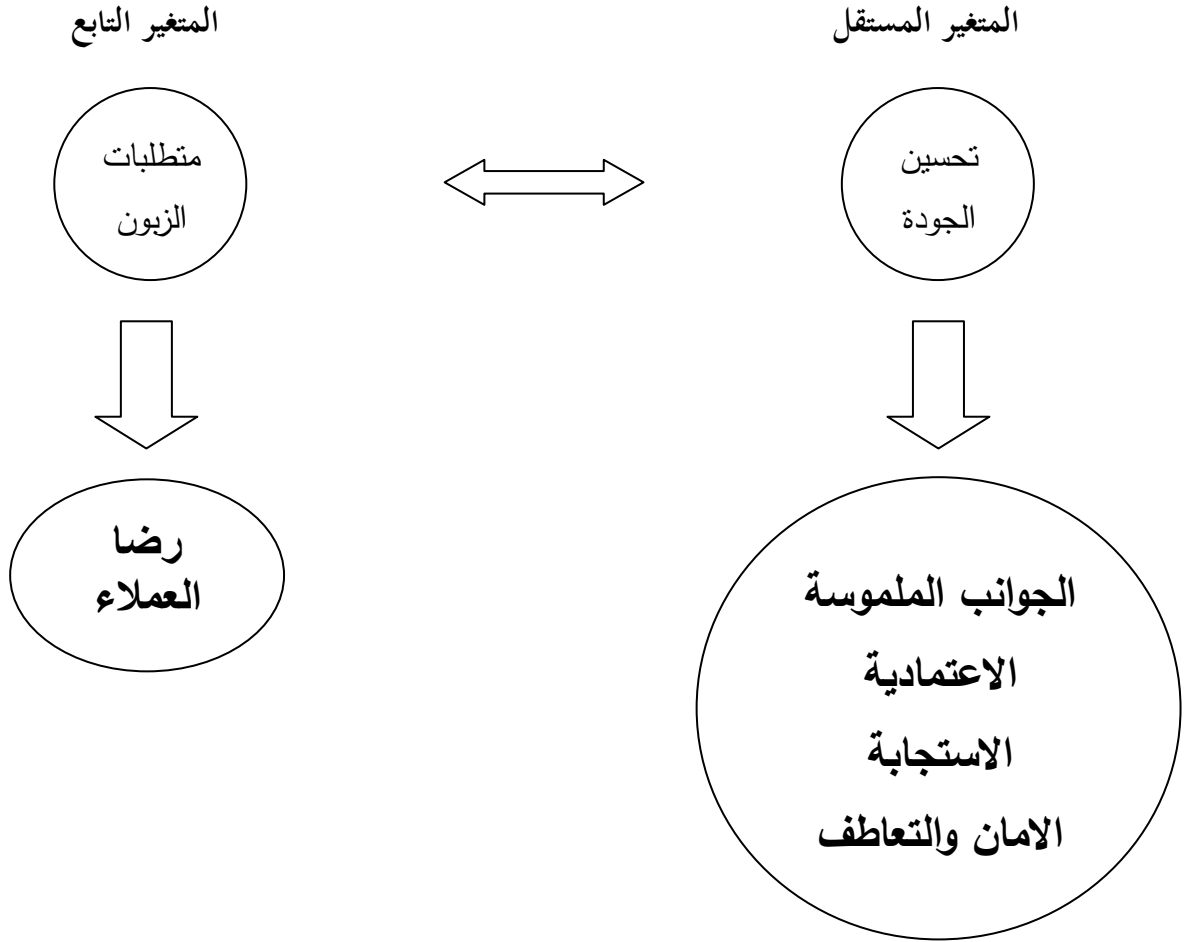
أسباب اختيار الموضوع :

أسباب ذاتية: في مجال تخصصي تسويق خدمات.



نموذج الدراسة :

الشكل رقم (01) : متغيرات الدراسة



حدود الدراسة :

حدود مكانية: مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري وكالة غرداية.

حدود زمنية: خلال شهر أوت 2021

المنهج والأدوات المتبعة :

من أجل دراسة الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي والميداني أما مصادر المعلومات والبيانات فهي:

المسح المكتبي: جمع كما ما امكن من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة.

الإستبانة: تم الاعتماد على طريقة الاستبيان من أجل إسقاط الدراسة النظرية على الواقع في مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري و

الحضري و الذي يعد المصدر الرئيسي للبيانات، تم استخدام حزمة التحليل الإحصائية **SPSS** لمعالجة الاستبيان

واختباره والخروج بالنتائج.

صعوبات الدراسة :

- جائحة كورونا التي اعاقت التحرك والاتصال نتيجة التباعد الاجتماعي المفروض على تحرك الافراد
- قلة المراجع السابقة في الموضوع
- الالتزامات الاجتماعية و المهنية.
- صعوبة الموضوع في حد ذاته حيث يضم مجموعة من المفاهيم المتداخلة فيما بينها.
- صعوبة الموضوع في حد ذاته حيث يضم مجموعة من المفاهيم المتداخلة فيما بينها.

هيكل وتقسيمات الدراسة:

قمنا بتقسيم هذا العمل إلى فصلين حسب طريقة (IMRAD)، الفصل الأول يتعلق بالأدبيات النظرية و التطبيقية الخاص بالمتغيرين حيث المبحث الأول يخص الجانب النظري للمتغير المستقل وهو س الاطار المفاهيمي للجودة ومختلف المفاهيم حول الجودة و المبحث الثاني يتعلق بالدراسات السابقة و التي تتطرق إلى احد المتغيرين أو كلاهما مع إبراز وجهات الاختلاف عن هذه الدراسة، أما الفصل الثاني يتعلق بالدراسة الميدانية ل مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري غرداية مع دراسة عينة من زبائنها.



الفصل الأول
الإطار النظري
والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للجودة

المطلب الأول اساسات حول الجودة

الفرع الأول ماهية الخدمة :

أولاً: تعريف الخدمة

يعرفها محمد توفيق ماضي ويقول إن الخدمة هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تكون إلى حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وغير عادية¹.

ويعرفها أحمد السيد مصطفى على أنها نشاط يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى العميل². ومن خلال ما تقدم يمكن القول أن الخدمة هي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة، وتقدم لإشباع حاجة أو حاجات معينة لدى طالبها

خصائص مميزة للخدمة:

تكتسب الخدمة كمنتوج عدة خصائص تميزها عن السلعة وتتمثل هذه الخصائص المميزة فيما يلي³:

أ- سيادة الجانب الإنساني على نظم إنتاج وتقديم الخدمة : يؤثر اتصال المستفيد وتفاعله مع مقدمي الخدمة كواجهة لهذا النظام وجزء من مداخلته على مزاج وانفعالات و انطباعات الطرفين.

ب- الكيان أو الجانب ال غير ملموس للخدمة: تتميز النظم الخاصة بإنتاج وتقديم الخدمة بأن أنشطتها تؤدي دون أن يكون لها كيان مادي ملموس، بل تتميز بأن لها مؤثرات سيكولوجية تتمثل في ملامح متعددة ، مثل طبيعة وأسلوب تعامل مقدم أو مقدمي الخدمة ، لغتهم، مستوى تجهيزات مكان تقديم الخدمة والجو المحيط به، المدة المستغرقة في تقديم الخدمة الخ.

ج- تزامن إنتاج وتقديم الخدمة مع الأثر الذي يصيب المستفيد: بخلاف السلع فالخدمات لا تستهلك على مدى زمني معين، وإنما لا يتأثر بها المستفيد إلا مع بداية تقديمها ويزداد ذلك مع مرور وقت تقديم هذه الخدمة، على عكس السلعة التي يمكن تجربتها قبل استعمالها.

¹ مصطفى أحمد السيد، إدارة الإنتاج والعماليات في الصناعة والخدمات، الدار الجامعية، مصر، 1999، ص 28.

² توفيق ماضي محمد، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 358، مصر، 2002، ص 13.

³ مصطفى أحمد السيد، مرجع سبق ذكره، ص 29.

د- الخدمات لا تخزن لا يمكن تخزين الخدمة قبل بيعها وهذا على خلاف السلع فالمقاعد الخالية في طائرة مثلا، أو الغرف الغير محجوزة في فندق فإنها تمثل خسائر تستمر طوال عدم شغلها.

ه- عدم تماثل مستويات الأداء في الخدمة: إن كانت آلات متماثلة في مصنع يمكنها أن تنتج وحدات متماثلة ، أي يمكن أن يكون لديها خاصية النمطية، بينما الخدمات لا تتسم بالنمطية وحتى وإن كانت مخرجات لنفس النظام الخدمي، فمثلا يمكن أن يختلف مستوى أداء الخدمة المصرفية من فرع لآخر لنفس البنك ، ومن شبك لآخر لنفس الفرع، ولذلك تصعب مراقبة الجودة في إنتاج الخدمات وأيضا تصعب عملية تقدير درجات الإشباعها من قبل العملاء .

مؤسسات تقديم الخدمة:

ويقصد بمؤسسة تقديم الخدمة كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة لعميل، ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة الفنادق ، والمطاعم، والمستشفيات، والمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات خدمية أخرى متنوعة .

تصنيف مؤسسات تقديم الخدمة:

قد قام Farmer, Haywood (1988) ، بتقديم نموذج لتقسيم مؤسسات تقديم الخدمة (تصنيفها) حسب ثلاثة أبعاد أساسية هي:

أ- درجة الاتصال والتفاعل (عالي/ مرتفع)

ب- درجة الاعتماد على العنصر البشري في تقديم الخدمة (عالي/منخفض)

ج- درجة القدرة على تغيير مواصفات الخدمة حسب رغبات العميل (عالي/ منخفض)

وفي حالة مشابها قام (chadwick and Vandermer 1989) بتقسيم مؤسسات تقديم الخدمة حسب بعدين رئيسيين فقط وهما:

أ- درجة التفاعل والاتصال (منخفض/ مرتفع)

ب- درجة وجود سلعة في عملية تقديم الخدمة (خدمة فقط) ، خدمة مع بعض السلع، خدمة في شكل سلعة¹.

¹ توفيق ماضي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 15.

الفرع الثاني : الجودة

أولا :تعريف الجودة:

1- يقول (Juran Joseph): أن الجودة هي الملائمة للغرض أو الاستعمال

2- ويعرف (deming edward): الجودة بأنها تتوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل

3- ويرى (Crosby Philip) أن الجودة هي لا توافق مع الاحتياجات .

وتصف المعايير البريطانية الجودة بأنها مجمل مظاهر ، وخصائص السلعة ، أو الخدمة التي تؤثر في قدرها على إشباع رغبة محددة أو مفترضة . والحقيقة إن الجودة هي كل ما سبق ذكره، وإن التعاريف المختلفة تتناول أبعادا مختلفة من نفس الظاهرة، وذلك برغم اختلاف الأصول الفكرية ، والمهنية للمجتهدين، أو المهتمين بهذا الموضوع، إلا أن النتيجة النهائية أنهم جميعا يقولون ذات الشيء ولكن بتعبيرات مختلفة¹

جودة الخدمة :

في ما يتعلق بجودة الخدمة فإنه يمكن القول بوجود شبه اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل ، أي أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة . أي أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر، ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة وقد ميز (Gronroos, 1990) بين نوعين من الجودة المدركة وهما، الجودة الفنية quality technical والجودة الوظيفية quality functional، أما الجودة الفنية فهي ما يتم تقديمه للعميل فعلا، ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها، على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة . أما من حيث الجودة المتوقعة فقد ميز (Boulding, 1993) بين نوعين منها : هما الجودة المتوقعة حدوثها (expectations will) ، والجودة كما يجب أن تكون، (expectations should) فعلى حين تمثل الأولى التوقع العملي لمستوى الخدمة اعتمادا على تقييم العميل لجهة تقديم لخدمة، فإن الثانية تمثل ما ينبغي أن يكون في مثل هذا النوع من الخدمات .

قياس جودة الخدمة :

لقد خلص (Parasuraman, 1985) عقب دراسة استطلاعية أجراها مع العديد من مؤسسات تقديم الخدمة في أمريكا، في محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات، و اعتمادا على المقابلات المعمقة مع مجموعة من عملاء هذه المؤسسات، أمكن التوصل إلى خمسة محددات أساسية تستخدم في قياس جودة الخدمة وهي : الجانب الملموس من تقديم الخدمة الإعتيادية، الاستجابة السريعة، الثقة في التعامل،

¹ السلمي على، إدارة التميز، دار غريب للنشر، مصر، 2002، ص 125.

والتعاطف، وتم تقديمها في شكل مقياس عام أطلق عليه اسم (servqual) يتم استخدام المقياس مرتين الأولى قبل حصول العميل على الخدمة لقياس ما يسمى بالجودة المتوقعة، أما الثانية فهي مستوى الجودة المدركة، والتي يتم قياسها بعد حصول العميل على الخدمة، حيث يتم بعد ذلك مقارنة المتوقع بالمدرك لتحديد ما يسمى بالفجوات (gaps) والتي تعبر عن درجة رضا العميل عن الخدمة المقدمة بأبعادها وعناصرها المختلفة . أن مقياس (servqual) يعتبر الأكثر شيوعاً في قياس الجودة المدركة للخدمة في حل الدراسات الميدانية¹

مرتكزات نظام الجودة في مؤسسات تقديم الخدمة: والذي يعتمد على العوامل التالية:

- 1- تحليل الخدمة ، وخصائص تقديمها، إي سرعة الاستجابة، واحترام العميل، وراحته، والأداء الفني والمهني للخدمة .
- 2- تصميم أساليب للقياس والرقابة، أي قوائم بالبند موضع الرقابة، وآليات الرقابة
- 3- إرساء سياسة للجودة، والالتزام بها، و عمل خطة تنفيذية تجسد ذلك .
- 4- تهيئة آلية مستمرة للمراجعة²

تطوير الجودة:

يبدو جلياً مما تقدم أن تعاريف الجودة كلها تعطينا رؤية للكيفية التي يمكن من خلالها جعل المنتج أو الخدمة تحضى برضى العميل، وهكذا فإن تطور مفهوم الجودة وبلورة أفكاره لاو صو إلى فلسفة إدارة الجودة الشاملة لم يأتي دفعة واحدة بل استلزم ردحا من الزمن، وكان نتيجة لإضافات علمية كبيرة على المستويين الفكري، والتطبيقي ، و تميز أغلب الأدبيات الإدارية بين أربع مراحل تاريخية لتطور الجودة إذ توجهت المرحلة الأخيرة بإدارة الجودة الشاملة وذلك من خلال ما يلي

- أ- المرحلة الأولى: مرحلة فحص الجودة: quality stage inspection وهي نظام يستعمل لاكتشاف الأخطاء في المنتجات ثم تصحيحها.
- ب- المرحلة الثانية: مرحلة مراقبة الجودة : control quality stage وفي ظل هذا النظام تعتمد الأساليب الإحصائية لأداء أنشطة مراقبة الجودة والتحقق من مطابقة المنتج أو الخدمة لمقاييس الجودة .
- ج- المرحلة الثالثة: مرحلة ضمان الجودة : quality stage assurance وفي هذه المرحلة يتم الانتقال من جودة المنتج أو الخدمة إلى جودة النظام ، والأساس في ذلك منع وقوع الخطأ.
- د- المرحلة الرابعة: مرحلة إدارة الجودة الشاملة (Total stage management)

¹ توفيق ماضي محمد، مرجع سبق ذكره، ص 16.

² مصطفى أحمد السيد، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 دليل عملي، الدار الجامعية، مصر، 1998، ص 157.

quality): وهي نظام شامل للقيادة والتشغيل للمؤسسة يعتمد على مشاركة جميع العاملين، والموردين والعملاء من أجل التحسين المستمر للجودة

ومن خلال تلك المراحل المختلفة لتطور الجودة يمكن لنا القول ما يلي:

- 1- أن مفهوم الجودة انتقل من السيطرة على العيوب إلى منع العيوب وهو مبدأ (الوقاية خير من العلاج
- 2- مفهوم وضبط الجودة (السيطرة الاحصائية) تدرج من منظور المنتج إلى منظور الزبون .
- 3- الانتقال من الاهتمام بالمنتج إلى العمليات ثم إلى الخدمات .
- 4- دور الإدارة انتقل من الحرفي رء ، يس العمال ، وقسم الجودة في المؤسسة إلى الدور الاستراتيجي للجودة حيث تتولاه الإدارة العليا¹.

المطلب الثاني : متطلبات تعزيز خدمة النقل (المتطلبات القانونية والمتطلبات البيئية للعمل) :

مفهوم النقل:

بالرغم من وضوح مسألة النقل للوهلة الأولى من حيث دلالاته، إلا أن تعريفات المختصين تباينت واختلفت، إذ يرى "هانز أدلر" الخبير في شؤون النقل لدى البنك الدولي للإنشاء و التعمير - BIRD - أن النقل "يعبر عن خدمة أو حدث لإيصال مراكز الإنتاج و المناطق الأهلة بالسكن مع بعضها، أي مع مراكز الاستهلاك"² ، في حين أن قاموس "Oxford" عرف النقل "Transport" على أنه "أخذ أو حمل (الناس أو البضائع) من مكان إلى آخر عن طريق السيارة، الطائرة، أو السفينة" . و هو يعتبر أكثر التعريفات دقة و تحديدا للنقل.

كما عرف النقل على انه عملية تحريك البضائع والسلع من نقاط إنتاجها أو بيعها إلى نقاط استهلاكها بالكمية المطلوبة والوقت المحدد وبتكلفة معقولة.³

و عرف ايضا على انه الاداة التي عن طريقها يمكن توسيع السوق واستغلال الموارد البشرية والمادية التي تستغل سابقا باتجاه زيادة الانتاج وتحسين نوعيته ويساهم في انتقال السلع والأيدي العاملة الي الاماكن التي تكون فيها أكثر نفعاً.⁴

¹ هادي صلاح عباس، إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز، المؤتمر الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات أيام، 8،9 مارس 2005، جامعة ورقلة، ص 157.

² هانس ادلر، التخطيط في قطاع ومشاريع النقل، ترجمة كمال عبد القادر ولي - وزارة التخطيط، بغداد، 1970، ص50.

³ أ. فخر الدين، أ. يس، دور النقل والمواصلات والاتصالات على التنمية الاقتصادية في السودان.

⁴ أحمد، محمد شهاب، دراسة فاعلية النقل البري في التنمية الاقتصادية في ظل التحول إلى اقتصاد السوق-الشركة العامة للنقل البري حالة دراسية، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، ص20.

كما عرف النظام الاشتراكي النقل (تلك العمليات الحركية التي من شأنها ان تؤدي الي تحقيق الاهداف الانتاجية وغير الانتاجية للمنشأة ولعموم افراد الشعب بالشكل السليم والوقت المناسب وبما يتفق مع الخطة المركزية لسياسة الدولة¹

ويمكن القول بأن النقل حركة الافراد والسلع والخدمات من مكان الى اخر. وهي ظاهرة بشرية تخضع لظروف طبيعية وتتوقف كفاءتها على طريقة بناء طرقها والوسيلة التي تعمل عليها، كما يرى أن قطاع النقل ركنا هاما للبنية الاساسية في الاقتصاد فهو يساعد قطاع الإنتاج ليقوم بدوره بسهولة. و بالتالي يعتبر النقل ذلك النشاط الذي يهدف إلى تحقيق نقل و تسهيل انتقال المنتجات و الأشخاص من مكان إلى آخر بوسائل النقل المختلفة

الفرع الاول : المتطلبات البيئية للعمل

جودة خدمة النقل²:

تكون الجودة الكلية النقل من مجموعة مؤشرات يعتمد عليها الزبون للحكم على خدمة النقل المقدمة الجودة المدركة ، وهي مستوحات من الجمعية الفرنسية المعيارية (AFNCR) وحسب هذا المعيار تحت الجمعية الفرنسية AFNOR ثمانية مجموعات أو ابعاد تضم كل مؤشرات جودة خدمة النقل كما يلي : عرض الخدمة، سهولة الوصول المعلومة المعدة و الاهتمام بالزبون، الأمن والأثر البيئي.

أولاً : عرض الخدمة : يتضمن خمسة عناصر

- صفة النقل المستعملة يتم إختيارها حسب عدد العوامل منها التواتر والطاقة الاستيعابية والاستجابة
- شبكة النقل (التغطية الجغرافية) البعد بين نقاط الصعود والنزول والربط بين المحطات
- الإستغلال : تحديد ساعات بدأ الخدمة وانتهائها والتواتر والطاقة الاستيعابية.
- ملائمة الخدمة : اعتمادية الخدمة.

ثانياً سهولة الوصول : وتحتوي على العناصر التالية :

- الواجهة الخارجية التي تخص الراجلين وركبي الدراجات ومتعملي سيارة الأجرة ... إلخ
- واجهة الدخول والخروج : سهولة التنقل والوقت المستغرق ، تذاكر السفر ، الشراء يكون داخل أو خارج الشبكة ركوب الأشخاص ذوي الحركة المحدودة .

ثالثاً: المعلومة

¹ الفوزان،فهد بن خالد،قطاع النقل ودورة في التنمية الاقتصادية، بحث منشور على الموقع.

² قردوح خالد، فنتازي فارس، إثر جودة النقل الحضري على الجاذبية السياحية دراسة حالة ولاية جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بنم يحي جيجل 2019/2018، ص 26-27.

وتتمثل في المعلومات العامة حول عرض الخدمة وسهولة الوصول والإهتمام بالزبون والراحة والأمن والأثر البيئي ، معلومات حول السفر في الحالة العادية ، الإشارة إلى أماكن التوقف داخل الحافلة والإشارة من الخارج (رقم الحافلة والاتجاه) وتحديد نقاط الصعود والنزول والتكامل بين وسائل النقل ... الخ

رابعاً: المدة

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

خامساً: الاهتمام بالزبون وذلك من خلال العناصر التالية

- الالتزام : التركيز على الزبون والإبتكار والمبادرة
- واجهة الزبون : الإستعلامات والشكاوي والتصرفات التجارية
- الموظفين من ناحية الجاهزية والتصرفات التجارية والكفاءة واللباس
- مساعدة المسافرين : عند إنقطاع الخدمة والزبائن الذين يحتاجون المساعدة، شراء تذاكر السفر ، المرونة وصيغ الدفع المتعددة والتعريف بالاسعار والنصح حول الأسعار الممتازة للتذاكر

سادساً : الرفاهية

وتتضمن سير عمل التجهيزات في تقاطع الصعود والنزول، وداخل وسيلة النقل، حالة المقاعد، فضاءات الوقوف، التجهيزات الثانوية

سابعاً : الأمن

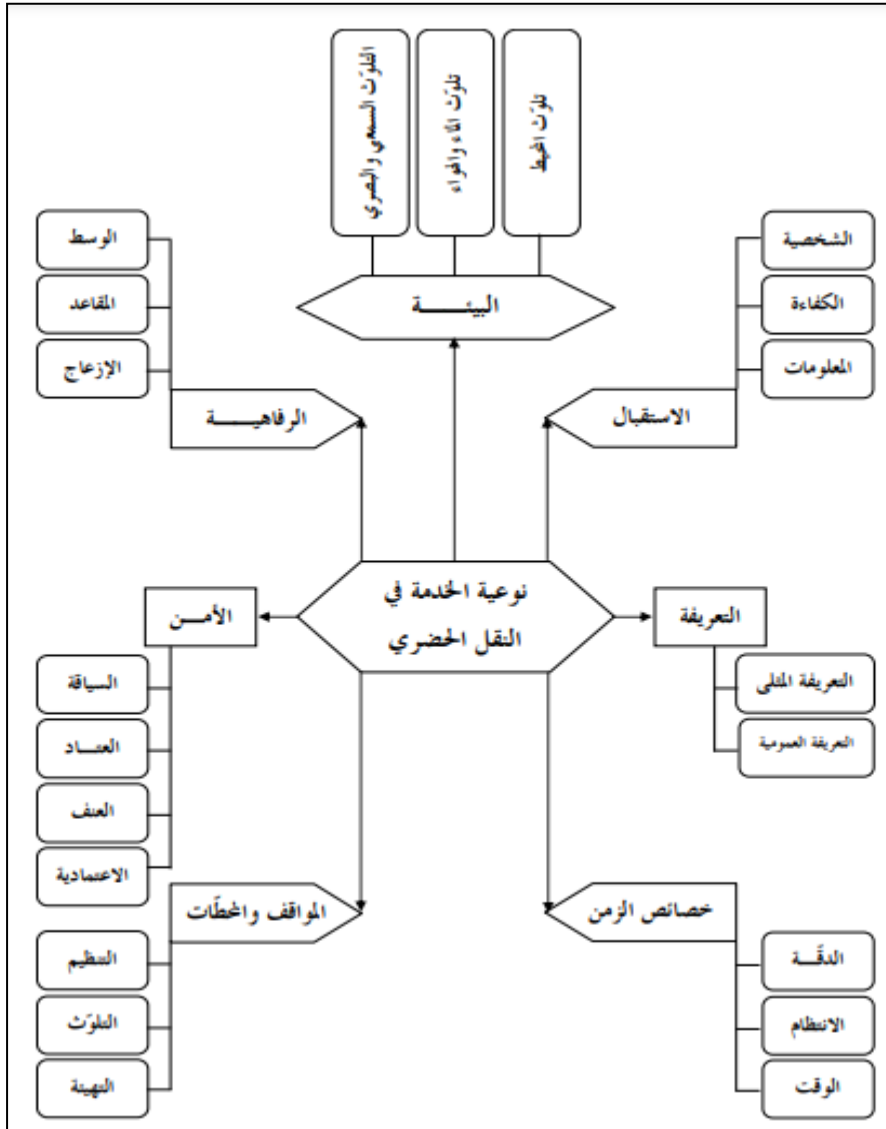
الحماية ضد السرقة والاعتداءات وتلك من خلال إجراءات إحتياطية كالانذارات وتوفير رجال الامن ، الرقابة من الحوادث بوجود الحماية والاحتياط.... الخ

ثامناً: الاثر البيئي

وتتضمن التلوث بانواعه الهواء، الماء، الضجيج، (التلوث السعي والبصري) اهتزاز المركبة والغبار وعدم النظافة، والروائح، والأوساخ، تلوث الموارد الطبيعية من حيث إستهلاك الطاقة، الهياكل القاعدية بالاضافة الى القضاء على المساحات الخضراء بسبب انشاء المرافق الحضرية.¹

¹ سامية لحول، أثر خدمة النقل على رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري الجماعي etub، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بجامعة باتنة، الجزائر، 2010، ص 192-193.

الشكل رقم 02 : الرسم تخطيطي يوضح عناصر نوعية الخدمة في النقل العمومي



الفرع الثاني: المتطلبات القانونية:¹

من خلال مشاكل قطاع النقل في الجزائر، والتي تطرقنا إليها في تقييم القطاع، وبالمقارنة بسياسات واستراتيجيات وأدوات النقل المستدام، يمكننا أن نحدد بعض الحلول التي قد تقود القطاع إلى التطور، والتي يجب أن تتضمنها إستراتيجية النقل المستدام المقترحة، ومن بينها نقترح:

- إدارة الطلب على النقل بالنسبة لكل المجالات البرية، البحرية، والجوية، وذلك باستخدام دراسات دقيقة للتنبؤ بحجم الطلب على مختلف الوسائل، وكذا تنظيم النقل البري خاصة، والذي يعاني من الفوضى،

¹ سورية شني، استراتيجيات وسياسات تطوير قطاع النقل المستدام في التجارب الحديثة (دراسة حالة قطاع النقل في الجزائر)، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد2، عدد2، جوان 2017، ص 72-73.

- واستخدام العدالة في التوزيع والتي تمثل مبدءاً أساسياً من مبادئ الاستدامة
- محاولة الاتفاق مع الوزارات والهيئات المختصة بالتشغيل والتعليم، والعمل على استخدام جداول زمنية مرنة للعمل والدراسة، وممارسة مختلف النشاطات والأعمال.
- استخدام حافلات النقل السريع، باستخدام صفوف خاصة على يمين الطريق، تخصص لسير هذا النوع من الحافلات ذات أولوية العبور، والتي تؤدي للتقليل من مواقيت الانتظار، ويكون الدفع فيها مسبقاً لتفادي التأخير أثناء الصعود، باستخدام أكشاك مخصصة بذلك.
- نشر الشركات التي تقوم بتقديم خدمات تأجير السيارات، من خلال التسهيلات الإدارية، وتبسيط شروط إنشائها، والتقليل من التعقيدات الإدارية.
- تنظيم عمل وتوزيع السيارات المشتركة كسيارات الأجرة، ومحاولة خلق التوازن بين المناطق المختلفة؛ اعتماد القطارات الخفيفة داخل المدن كالترامواي والميترو، والتي انطلقت فعلاً في الجزائر، وتوسيع خدماتها في كل المدن، بدل حصرها في المدن الكبرى .
- الاهتمام بتخطيط النقل الآلي من خلال توفير مسارات، ومرافق خاصة للمشبي وركوب الدراجات الهوائية، أو العربات ذات العجلات، وتوفير خدمات الإدارة والصيانة على هذه المسارات لهذا النوع
- نشر فكرة العمل عن بعد مثل الخدمات المصرفية، والتسويق، وعدم حصرها فقط في بعض المؤسسات التعليمية.
- فرض ضرائب ورسوم على المركبات ، التي ينتج عنها ثاني أكسيد الكربون، وأحادي أكسيد الكربون، وتكون بصورة تصاعديّة حسب انبعاثات هذه الغازات السامة؛ اعتماد سياسة تسعير الطرق، خاصة للمسارات والطرق السيارة المزدهمة.
- فرض ضرائب ورسوم على الوقود، تزيد نسبها على الوقود الأكثر تلويثاً تصميم مسارات خاصة لبعض المركبات ذات الأولوية في المرور، مثل حافلات النقل المدرسي، ونقل طلاب الجامعة، وبعض وسائل نقل العمال والموظفين، وحسن إدارة هذا النوع من النقل؛
- تنظيم تسعير المواقف باعتماد أسعار مختلفة، على أساس حجم المركبة، ومدة توقفها؛ فرض أقساط تأمين للمركبات تزيد بزيادة المسافات المقطوعة؛ استخدام وسائل للتخفيض من السرعات، كالمنبهات المثبتة على المركبات، والرادارات الخاصة بذلك، واعتماد الدراسات الهندسية الدقيقة عند تصميم الجسور ودوائر مفترقات الطرق، واستعمال كاميرات خاصة على الطرق، وأجهزة متطورة كأجهزة الليزر التي تكشف السرعات، وفرض أجهزة التحكم في السرعات على المركبات.¹
- تطوير إدارة المرور بتبشر إشارات المرور واللوحات على الطرق، والترويج لقانون المرور كذلك توسيع

¹ صورية شني، المرجع السابق، ص 74.

- استخدام شرطة المرور لمراقبة الحركة والسرعة، ونشر الوعي والتكثيف من حملات التوعية وذلك من أجل تخفيض عدد الحوادث المسجلة في الجزائر.
- اعتماد سياسة النقل الذكي، كاستخدام الطرق الذكية، واعتماد أجهزة ذكية في المركبات التي تتحكم في مساراتها وسرعاتها، واستخدام الأجهزة الالكترونية في الرقابة على الطرق وتعميمها، استعمال علامات تغير المعلومات على الطرق السريعة والمواقف، وقياس المنحدرات لتحسين حركة المرور، نشر تقارير حركة المرور على الانترنت، وتعميم القطارات من هذا النوع، والتي بدأت فعلا الوزارة في استخدامها.
 - عقلنة سياسية تسعير خدمات النقل ، وإخضاعها لمبدأ العدالة والإنصاف.
 - فرض عقوبات ردية على عدم تطبيق شروط منح خطوط النقل للمتعاملين ، هذه المهنة ، وتخفيف الأعباء والضرائب المفروضة على وسائل النقل العام كالحافلات ، والتي منعت أصحابها من تجديدها.
 - رفع سن منح رخصة سياقة وسائل النقل الجماعي ليس حلا مثلما قال محمد العزوني او الشرطي المخفي في الإذاعة، بل يجب ألا تمنح هذه الرخصة إلا للسائقين ذوي المستوى العلمي والأهم الوعي والتركيز، كما يجب أن يخضعوا لتحكم بسيكولوجي وتقني قبل أن يتحملوا مسؤولية نقل البشر.
 - تجسيد تطبيق القانون، الذي يحول للدرك والشرطة إحالة السائق على لجنة الانضباط إذا قام بمخالفة، حيث يحضر محضر، وإرجاع الوثائق له مع إحالته على العدالة، أو لجنة الضبط فحاليا يقومون بسحب الوثائق من السائق.
 - تخفيف عند المركبات، حيث أصبح الوضع خطيرا بسبب تزايد عدد السيارات بصورة كبيرة، مما أصبح يعيق حركة سكان المدن للعمل، فمثلا تقرر حركة المرور بالطرق بحوالي (800 ألف سيارة منها 25 ألف سيارة نقل السلع الثقيلة وقد أكدت مصادر في وزارة النقل مثلا انه يوميا 118 الف سيارة تمر بين الدار البيضاء والشرقية، في حين الطاقة الاستيعابية الحقيقية لا تزيد عن 20 الف سيارة يوميا.
 - تشجيع وتمويل مشاريع البحث التي تتعلق بالقطاع ، كاختراع المركبات اللطيفة ، و انواع الوقود المتجددة وغير الملوثة.
 - تشجيع تصاميم الطرق والمسارات داخل وخارج المدن من طرف المهندسين وطلبة الجامعات المتخصصين، والتي تركز على مقاييس عملية، وحسن استخدام واستغلال الأراضي، والحفاظ على الطبيعة بمناظرها ومواردها، ويكون هذا من طرف وزارة الأشغال العمومية خاصة القضاء على ظاهرة تأخر المشاريع خاصة تلك المتعلقة بالطرق والمسارات، والسكك الحديدية، والبنى التحتية الهامة وتلك بالتحكم أكثر في الدراسات الأولية للمشاريع ودراسات الجدوى الفنية خاصة ومتابعة الدراسات أثناء الانجاز من أجل التنبؤ بالمشاكل ومعالجتها قبل استفحالها، والقضاء على البيروقراطية في التسيير، وتكملة المشاريع الجارية كالميترو والترامواي.
 - العمل على تقليل التكاليف المرتفعة لتنفيذ المشاريع ، باستعمال الميزانيات التقديرية ، والتحليل

- الإحصائية الدقيقة ، والقضاء على العمالة الزائدة، وحسن اختيار الجهات المنفذة للمشاريع بطرح المناقصات، واختيار أحسن العروض، وفرض الرقابة على تنفيذ ميزانيات مشاريع السلطات المحلية .
- نشاء لجان المراقبة نشاطات الشركات المسيرة لمختلف مجالات القطاع ، خاصة الحضري خاصة ، والقضاء على الممارسات غير القانونية فتح المنافسة أمام الشركات الخاصة ، لتسيير النقل البحرية البرية والجوي ، ومحاربة الاحتكار من طرف المؤسسة الواحدة ، من أجل زيادة المنافسة والذي ينتج عنها جودة الخدمة وتقليل التكاليف
 - اعتماد اللامركزية في اتخاذ القرارات .
 - الحوكمة الجيدة القطاع ، والتي أصبحت ضرورة ملحة للتسيير من خلال سياسة رشيدة ، تمثل نظرة مشتركة لحوكمة هذا القطاع الحساس ، وهذا ما توصل إليه الوزراء الأفارقة في المنتدى الإفريقي لوزراء النقل الأفارقة بالجزائر العاصمة ، للفترة من 21 إلى 25 افريل 2018 ، هذه السياسة الرشيدة بهدف التكافل المشتركه لحل المشاكل المتعلقة بالأمن ، وسلامة ، وحماية البيئة في السنوات القادمة وأكدوا على أولويات الحصول على أحسن توظيف لمختلف طرق النقل ، باستخدام مقاييس التسهيل والمنافسة وسلامة العبور فلا بد من تسيير القطاع بتنظيم جيد تقني ، اجتماعي ، اقتصادي ومبني على ضوء خبراء باقي العالم وتوصلوا إلى حلول بغرض تصحيح الاختلالات الحالية لأنظمة تسيير القطاع ، وإعطاء إستراتيجية الأشغال هذه الدورة لتسريع أنظمة النقل وجعلها في خدمة الاقتصاد.¹

المطلب الثالث : واقع خدمات النقل العمومي في الجزائر:

يعتبر النقل واحد من الركائز الأساسية للتنمية المستدامة والازدهار لأي بلد. و عليه فإن تواجد نظم نقل فعالة وشبكات حديثة ضروري لتحقيق التنمية الاقتصادية والرفاه الاجتماعي والإنتاج على نطاق واسع وحماية البيئة. و قد عرف قطاع النقل في الجزائر تحولا حقيقيا. حيث تم إنجاز عدد كبير من المشاريع و أخرى في طور الإنجاز لجعل هذا القطاع أكثر كفاءة وفعالية للمساهمة في التنمية الاقتصادية للبلاد.

- 1- واقع شبكة قطاع النقل في الجزائر: وتتكون شبكات قطاع النقل في الجزائر في المحاور الرئيسية التالية:²
 - 1.1- شبكات الطرقات: تعتبر شبكة الطرق الجزائرية واحدة من أكبر الشبكات الأكثر كثافة في القارة الإفريقية، حيث يقدر طولها ب 112 696 كلم من الطرق، منها 29 280 كلم من الطريق الوطني و أكثر من 4910 هيكلم . كما سيتم استكمال هاته الشبكة بجزء هام مقدر ب 1 216 كلم والذي

¹ صورية شني، المرجع السابق، ص 76.

² الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، تقرير حول قطاع النقل في الجزائر.

سيربط مدينة عنابة في أقصى الشرق بمدينة تلمسان في أقصى الغرب¹ والشكل التالي يبين لنا وضعية شبكة الطرقات في الجزائر².

الشكل رقم 03 : وضعية شبكة الطرقات في الجزائر



1.2- شبكة السكة الحديدية: تقدر شبكة السكك الحديدية في الجزائر بـ 2.150 كلم، إذا شهدت في الآونة الأخيرة كهربة بعض المقاطع لوضع قطارات ذات سرعة فائقة قريبا من شأنها أن تربط المدن الرئيسية للبلاد. وتسير شبكة السكك الحديدية من قبل شركة النقل للسكك الحديدية الوطنية (SNTF). وهذه الشبكة مجهزة بأكثر من 200 محطة تغطي خاصة شمال البلاد، منها :

✓ 299 كلم سكك مكهربة؛

✓ 305 سكك مزدوجة؛

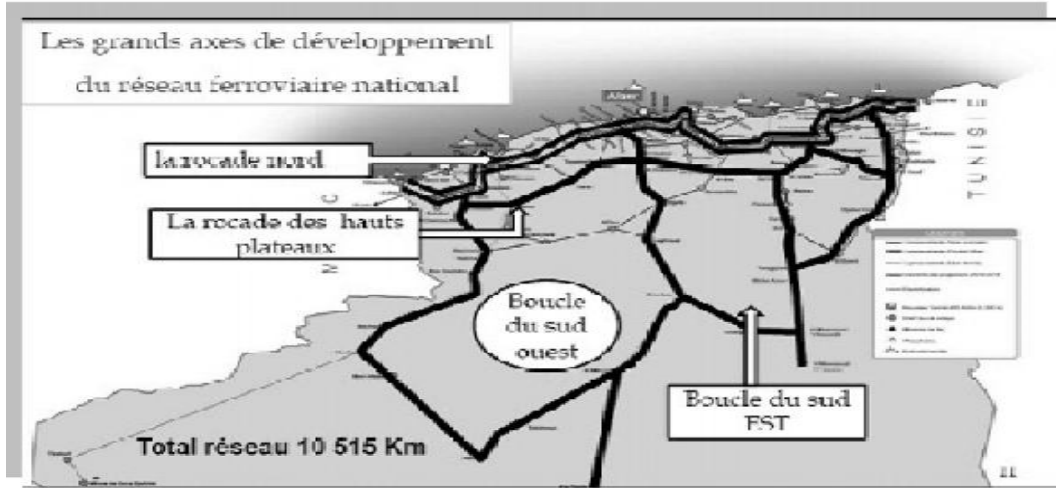
✓ 1085 سكك ضيقة؛

ومن بين مشاريع السكك الحديدية التي هي في طور الإنجاز يوجد مشروع كهربة 1000 كلم من السكك الحديدية و إنجاز 3000 كلم من السكك الحديدية. وبحلول عام 2014 بلغ طول شبكة السكك الحديدية في الجزائر إلى 10 515 كلم. والشكل التالي يبين لنا وضعية شبكة السكك الحديدية في الجزائر:

¹الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار نفس مرجع سبق ذكره.

²الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار نفس مرجع سبق ذكره.

الشكل رقم 04 : وضعية شبكة السكك الحديدية في الجزائر



1.3- النقل الجوي: لقد حاولت الجزائر تطوير قطاع النقل الجوي بطريقة تجعل منه وسيلة حقيقية للاندماج على الصعيدين الإقليمي والدولي، إذ أنه سيتم إنفاق ميزانية تقدر بـ 60 مليار دينار (600 مليون أورو) لتجديد أسطول الجوية الجزائرية خلال الفترة 2013-2017. كما ستقتني شبكة الخطوط الجوية الوطنية ثلاث طائرات جديدة بسعة 150 مقعدا وستقوم بتجديد 3 طائرات من نوع بوينغ 767 و المتواجدة حاليا في الخدمة، كما ستتم عملية شراء طائرتي شحن لنقل البضائع. ولقد سجلت الخطوط الجوية الجزائرية خلال الموسم الصيفي معدل نمو إجمالي لحركة المرور قدر بـ 15 % و في عام 2011 بلغت إيراداتها 56 مليار دينار.

و تمتلك الجزائر 35 مطارا منها 13 دولية، ويعتبر مطار الجزائر الأكثر أهمية حيث يستقطب 6 ملايين مسافر سنويا، وتعتبر الخطوط الجوية الجزائرية هي شركة الطيران الوطنية التي تهيمن على سوق النقل الجوي، الذي سجل منذ افتتاحه للمنافسة 8 شركات خاصة أخرى و تتكفل الخطوط الجوية الجزائرية بعدة رحلات نحو أوروبا، إفريقيا، كندا، الصين والشرق الأوسط. و هناك عدة شركات طيران أجنبية لديها رحلات نحو الجزائر نذكر منها : التونسية للطيران، الخطوط الجوية للملكية المغربية، الخطوط الجوية الفرنسية، الإيطالية للطيران، إيغل أزور، ليفتنزا، الخطوط الجوية التركية، الخطوط الجوية البريطانية¹.

1.4- النقل البحري: تعتبر الشركة الوطنية الجزائرية للملاحة (CNAN) والمؤسسة الوطنية للنقل البحري

¹الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار مرجع سبق ذكره.

للمسافرين ممثلي قطاع النقل البحري في الجزائر، ومعظم العبارات (السفينة العابرة) تعمل على إيصال الركاب إلى الشواطئ الأوروبية، و نقل البضائع إلى جميع أنحاء العالم. و معظم الانشطة التجارية الدولية تتم عن طريق النقل البحري، عبر 11 ميناء تجاري نذكر منها: الجزائر، وهران، عنابة، سكيكدة، أرزيو / بتيونا، بجاية، مستغانم، غزوات، جيجل، تنس و دلس. أما فيما يتعلق بأعمال ترميم الهياكل الأساسية للموانئ فإن عدد قليل منها استفادة من هاته العملية باستثناء محطات النفط والغاز.

1.5- **ميترو الجزائر:** شهدت الجزائر افتتاح مترو الجزائر العاصمة بتاريخ 31 أكتوبر 2012 و الذي بلغ طوله 9 كلم و 10 محطات، وهو ما جعل من الجزائر أول مدينة في المغرب مجهزة بمترو الأنفاق. و أسندت مهمة تسييره و استغلاله للشركة (RATP) ولمدة 8 سنوات. أطلقت مؤخرا شركة مترو الجزائر العاصمة مناقصة وطنية ودولية لتنفيذ الدراسات الأولية بشأن تمديد الخط رقم 1 لمترو الجزائر العاصمة. كما أطلقت الجزائر مشروع آخر رائد في إطار المخطط الخماسي 2010-2014 و الذي يتمثل في إنشاء مترو وهران .

1.6- **التراموي:** في إطار المخطط الخماسي 2010-2014 أطلقت الجزائر مخطط آخر لتنمية و تحديث قطاع النقل الجماعي والنقل الحضري ما بين المدن عبر السكك الحديدية أي التراموي . حيث يعتبر تراموي الجزائر نظام نقل جماعي يخدم مدينة الجزائر العاصمة. وفي سنة 2012 شمل 2.16 كلم و 28 محطة وقد تم توسيعه ليصل إلى 23 كلم و 38 محطات . كما يعتبر تراموي قسنطينة مشروع للنقل الجماعي و الذي يخدم مدينة قسنطينة، فهو قيد الإنجاز منذ سنة 2008 ، أجريت أول الاختبارات التقنية لتراموي قسنطينة في عام 2012 و سيشمل مساره خط يقدر ب 9 كلم و 10 محطات، وقد تم افتتاحه في سنة 2015 .

اما تراموي وهران هو مشروع اخر للنقل الجماعي و الذي يخدم مدينة وهران إذ شرع في إنجازها في أواخر عام 2008 ، ويعتبر أطول تراموي في الوطن على مسافة مقدرة ب 48 كلم. وقد أجريت التجارب التقنية الأولى لتراموي وهران في عام 2012 ودخل حيز الخدمة في 1 ماي 2013 وستعزز العديد من المدن الجزائرية بالتراموي منها سيدي بلعباس، باتنة، ورقلة، مستغانم، عنابة، سطيف، إذ تم الانتهاء من الدراسات التقنية لمشاريع التراموي الخاصة بهذه المدن 06 للوطن وتعتبر جملها في نهاية الإنجاز اذ من المنتظر دخولها للخدمة الفعلية في اواخر سنة 2017 ، كما تم إجراء دراسات أخرى متناسبة لمشاريع التراموي المقرر إنجازها في 08 ولايات أخرى ولكن تم ايقاف تنفيذ هذه المشاريع للحالة

1
لاقتصادية الصعبة للميزانية

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المطلب الأول الدراسات المحلية

أولا : صورية شني / استراتيجيات وسياسات تطوير قطاع النقل المستدام في التجارب الحديثة دراسة حالة قطاع النقل في الجزائر مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 02 / العدد 01 - جوان 2017 جامعة المسيلة.

إشكالية البحث:

هنا نستطيع أن نستشف ضرورة الإجابة على السؤال الآتي : ماهي إستراتيجيات وسياسات تطوير قطاع النقل المستدام المتبناة في التجارب الحديثة لبعض الدول ، والتي حققت نجاحات معتبرة في الميدان ؟ وهل هناك إستراتيجيات وسياسات تتبناها الجزائر في قطاع النقل تسير به إلى الاستدامة ؟

اهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف ، نذكر من بينها :

- إن سياسات النقل يجب أن تقوم على أدوات ووسائل مبتكرة تساعد على التوصل إلى قطاع نقل أكثر فعالية وإنصاف . ويجب أن تكون هذه الوسائل ، عملية وقابلة للتنفيذ وغير مكلفة ، بغية ضمان التطور المستدام للقطاع ؛
- إن الهدف الرئيسي من نظام النقل هو ضمان حركة الأفراد والبضائع بطريقة آمنة وذات كفاءة ، مع الحد من الحوادث والملوثات البيئية ، وذلك في إطار تحقيق الغاية العليا للمجتمع ، وهي الوصول إلى تنمية اقتصادية واجتماعية وبيئية مستدامة ؛
- لا يستطيع نموذج سياسة واحد أن يعالج وحده تأثيرات النقل الاجتماعية ، والاقتصادية ، والبيئية في كل أنحاء العالم . فكل بلد يتطلب إستراتيجية محددة يمكن تطبيقها وفقا للوضع الاجتماعي . الاقتصادي في ذلك البلد . لذا تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد إستراتيجية وسياسات تطوير قطاع النقل التي تحقق الاستدامة ؛
- الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في إطار النقل المستدام ، ومحاولة إسقاط هذه التجارب على واقع الجزائر ، مع ضرورة التكيف مع خصوصيات القطاع ، من اجل تحقيق نظام نقل مستدام وسلامة مرورية عالية للأجيال الحالية و المقبلة ، وإيجاد إستراتيجية وطنية لتطوير قطاع النقل ، لتحقيق تعزيز التنمية

¹سمير بوختالة، محمد زرقون، نوال بن عمارة، واقع وأفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - عدد 06 / جوان 2017 ص 51 - 52.

النتائج والاقتراحات:

- تعتمد الدول المتقدمة والناجحة في تطوير قطاع النقل ، على استخدام جل الاستراتيجيات والسياسات المحددة من طرف معهد سياسة النقل المستدام بكندا ، إن لم نقل كلها ، وهي تعمل باستمرار على تطويرها وتجديدها ؛
- نجحت بعض الدول النامية بالرغم من الصعوبات التي تعانيها ، في تطبيق بعض استراتيجيات وسياسات النقل المستدام ؛ تعاني الجزائر كغيرها من الدول النامية من مشاكل حادة ، ونقائص ، ونقاط ضعف في قطاع النقل ، جعلته يبتعد عن المقاييس ، ويفتقر إلى مبادئ الاستدامة ، وذلك لفقدانه إستراتيجية واضحة للنقل المستدام ، يستطيع بواسطتها معالجة المشاكل ونقاط الضعف مقترحات الدراسة وفيما يتعلق بالتوصيات والمقترحات ، فقد تناولناها في الجزء الأخير من الجانب التطبيقي ، في شكل مشروع إستراتيجية للنقل المستدام ، تتضمن بعض الحلول لمشاكل قطاع النقل ومعالجة نقاط ضعفه ، استقيناها من الاستراتيجيات والسياسات السابقة ، وهي صالحة للتطبيق في كل الدول التي تعاني من تخلف القطاع ، وتريد العمل على السير قدما نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

ثانيا: سمير بوختالة محمد زرقون نوال بن عمارة المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد 06 / جوان 2017 عنوان المقال واقع و آفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية. مشكلة البحث:

وعلى ضوء ما سبق طرحه وفي ظل الجدل القائم في الجزائر حول دور قطاع النقل ومكانتها في التطور الاقتصادي للجزائر وعلاقتها بتحقيق التنمية الاقتصادية تبرز لنا الإشكالية الرئيسية لهذا الموضوع على النحو التالي : ما هي استراتيجية وآفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر في إطار تنمية الاقتصاد الوطني ؟

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية اقتصاديات النقل ومى مساهمة قطاع النقل في تحقيق التنمية الاقتصادية و آثاره التنموية على الاقتصاد الوطني ، من خلال السياسات الاقتصادية المتبعة في الجزائر في مجال قطاع النقل ، وقد توصلت الدراسة من خلال تحليلنا للواقع قطاع النقل وكذلك من خلال قرأتنا للمؤشرات الاقتصاد الكلى إلى ضرورة إدراك أهمية قطاع النقل في الاقتصاد الوطني باعتباره قطاع استراتيجيا من أجل إحداث التنمية الاقتصادية و المساهمة بالنهوض بالاقتصاد الوطني ، كما خلصت الدراسة للضرورة أن تنوع الجزائر من اقتصادها لتخفف اعتمادها على النفط و تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة

اهم النتائج

الخلاصة : من خلال استعراض مختلف ما جاء في هذه الورقة البحثية يتبين لنا قدرة قطاع النقل على إحداث التنمية الاقتصادية وقدرته على دفع عجلة الاقتصاد الوطني نحو التقدم من خلال النتائج التي حققها هذا القطاع وهذا حسب مؤشرات الاقتصاد الوطني التي تبين مساهمة القطاع في مختلف مؤشرات الاقتصاد الوطني ومختلف المتغيرات غير أن قطاع النقل في الجزائر يبقى يعاني من عدة صعوبات على الرغم من استفادته من قرابة 100 مليار دولار استثمارات التطوير البنى التحتية والمنشآت ، إلا أنه يظل من بين القطاعات المتأخرة والبعيدة عن المقاييس العالمية ، خاصة فيما يتعلق بالخدمات . وهي النتيجة التي توصلت إليها الدراسات الخاصة للبنك العالمي و المنتدى الاقتصادي العالمي . ويبقى قطاع النقل في الجزائر على غرار عدد من البلدان النامية " يعاني من اختلالات ، من بينها غياب سلطة ضبط وهيئة تختص بالتنظيم خلال مرحلة تحرير القطاع ، فضلا عن تداخل الصلاحيات ومركزيتها على مستوى الإدارة بدلا من اللجوء إلى تنظيم عقلاني ودراسات ميدانية تعكس واقع الطلب ميدانيا " . وقد ظلت الإدارة هي التي تسيّر القطاع رغم احتياجه للخبرة والتجربة الميدانية ، يضاف إلى ذلك الطابع المركزي وعدم الاستقرار المؤسساتي و التشريعي . وقد نتج عن ذلك عدم تحقيق نتائج معتبرة و عدم فعالية ، رغم ضخ مبالغ مالية كبيرة فاقت 90 مليار دولار.

ثالثا: حليلة بن عبد العزيز واقع ومستقبل النقل المستدام في الجزائر مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الفرع : اقتصاد و تسيير الخدمات التخصص : اقتصاد النقل والإمداد. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الحاج لخضر - باتنة، 2010/2011.

إشكالية البحث:

بناء على ما سبق ، يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة في السؤال الرئيسي التالي : ما واقع النقل البري في الجزائر ؟ وهل هناك تطلعات لإقامة نقل بري مستدام

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في موضوع النقل المستدام والذي يعتبر من أبرز المواضيع في مجال النقل باعتباره الحل الأمثل لمشاكل والأضرار الناجمة عن النقل كما تتجلى أهمية هذا الموضوع في كونه لا يساعد فقط على توفير خلفية علمية عن النقل المستدام فحسب ، إنما من شأنه أن يساعد على تحليل واقع قطاع النقل البري في الجزائر ، مما يسمح بالوقوف على أهم المشاكل التي تواجهه ، وبالتالي أهمية النقل المستدام كحل لهذه المشاكل .

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن توضيحها فيما يلي :

- إبراز تأثير النقل على البيئة وطرق إدماجه في التنمية المستدامة.
- التعرف على وضعية النقل البري الحالية في الجزائر.

- تحديد أهم المشكلات التي يواجهها النقل البري في الجزائر في سبيل الوصول إلى نقل مستدام.

- إثراء الرصيد الشخصي والعلمي للطلبة.

- فتح آفاق جديدة للبحث تركز على نتائج هذه الدراسة.

ومن خلال هذه الدراسة تبين لنا أن الجزائر من بين الدول التي تعاني من المشاكل المترتبة عن قطاع النقل ، وبالأخص النقل البري . فبالرغم أن شبكة الطرق في الجزائر تعد الأكبر عبر دول المغرب العربي إلا أنها تعاني الكثير من النقائص منها عدم مراعاة المقاييس التقنية في إنشاء شبكة الطرق إضافة إلى عدم صيانتها ، كما شهدت الحظيرة الوطنية تزيادا مستمرا في عدد السيارات الشخصية بالرغم من المشاكل التي تترتب عنها ، كل هذا يؤدي إلى ارتفاع حوادث الطرقات والاختناقات المرورية وزيادة نسب تلوث الهواء . فعلى سبيل المثال قدر تركيز الرصاص في الجو في الجزائر العاصمة ب 2.01 ميكروغرام مه وهو ما يعادل ضعف المعدل الذي حددته المنظمة العالمية للصحة من 0.5 إلى 1 ميكروغراماه . أما النقل بالسكك الحديدية فقد شهد انخفاضا في عدد المسافرين وحجم البضائع المنقولة بسبب تدهور نوعية الخدمات المقدمة و ارتفاع استخدام السيارة الشخصية ، وغيرها من الظروف التي جعلت الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية المسؤولة على هذا النوع من النقل غير قادرة على تلبية الطلب و إشباع رغبات المستعملين . وبناء على هذه الدراسة ، يمكن القول أن النقل الجماعي في الجزائر يعاني من عدة مشاكل ، فبالإضافة إلى تدني مستوى خدماته يوجد غياب الرقابة والمتابعة الجدية لمستغلي الخطوط الأمر الذي جعله لا يرقى إلى مستوى الاحترافية ولا الجودة في الخدمة ، هذا بالإضافة إلى كون الفرد الجزائري يميل إلى استخدام السيارة الشخصية بسبب رداءة خدمات النقل الجماعي واعتبارها رمزا للنجاح الاجتماعي . أطلقت الجزائر مؤخرا برامج واسعة لتطوير شبكات النقل البري سعيا منها إلى تحسين خدمات النقل ، ومن أهم المشاريع المتعلقة بالنقل الطرقي مشروع الطريق السيار شرق - غرب) الذي يساهم من جهة في ربح الوقت والتقليل من الازدحام المروري لكنه من جهة أخرى يحث المتنقلين على استعمال السيارات الشخصية بدلا من وسائل النقل الجماعي.

المطلب الثاني : الدراسات السابقة العربية

أولا : دراسة وزارة النقل المملكة العربية السعودية وزارة النقل، الإستراتيجية الوطنية للنقل، 2011، اشكالية الدراسة:

واستنادا إلى المعلومات التي جمعت والنتائج التي انتهت إليها ورشة العمل ، فقد قام خبراء الوكالة الألمانية للتعاون الفني - بدعم من المعنيين في وزارة النقل - باعداد المرحلة الثالثة من الإستراتيجية التي تعنى بصياغة سياسات وبرامج الإستراتيجية الوطنية للنقل.

اهداف الدراسة: الأهداف الإستراتيجية للاستراتيجية الوطنية للنقل

✓ الكفاية والفعالية - ضمان التطور المستمر فنيا واقتصاديا ومالية لقطاع النقل وذلك برفع مستوى الأداء للجهات العاملة في مجال تقديم خدمات النقل في القطاعين العام والخاص ، مع تقليص المشاركة

الحكومية في المهمات التي يمكن أن يؤديها القطاع الخاص بكفاية أكبر ، والحفاظ على التوازن بين رسوم وتكلفة خدمات النقل وبرامج استرداد تكلفة المشاريع .

✓ دعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية - دعم وتعزيز النمو الاقتصادي في المملكة والقدرة التنافسية على الصعيدين المحلي والإقليمي والعالمي ، وتسهيل الوصول للخدمات النقل والمرور بيسر وسهولة لجميع المواطنين والمقيمين .

✓ سلامة النقل - تطوير وتطبيق مجموعة متكاملة ومتناسقة من الإجراءات الهادفة لرفع مستوى السلامة وتقليل وفيات وإصابات حوادث النقل ، وتخفيف حدة الإصابات الناجمة عن حوادث النقل وتقليل حجم الحسائر الاقتصادية والاجتماعية التي تسببها الحوادث . . حماية البيئة - الحد من التأثيرات السلبية لوسائل النقل على البيئة من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة لتخفيف وتفادي تلك الآثار ، بالإضافة إلى زيادة الوعي البيئي .

النتائج :

إجراءات عمل البرنامج إجراء العمل ١٠ : صياغة إستراتيجية لحماية البيئة وإعداد قواعد ولوائح للانبعاثات الناتجة عن قطاع النقل والضوضاء والضجيج وتقضي النطاق : إن إعداد وإصدار ومراجعة وتطوير وتوضيح معايير حماية البيئة بما في ذلك المستويات المسموح بها من الانبعاثات الغازية الصادرة عن المركبات وكذلك مستويات الضوضاء والضجيج من المهمات الأساسية للرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة ، اللوائح التنظيمية البيئية العامة في المملكة بضرورة إبراج الاعتبارات البيئية وتضمينها في عمليات تخطيط المشاريع و برامج التطوير والخطط التنموية لمختلف القطاعات وضمن خطة التنمية العامة ، وفي هذا السياق تتجلى الحاجة إلى مراجعة وتعديل اللوائح الحالية لتحديد مستوى الانبعاث الغازية للمركبات وجودة الوقود ، وأن تستكمل بقواعد ولوائح تنظيمية للانبعاثات الغازية الصادرة عن وسائل النقل بالخطوط الحديدية ووسائل النقل الجوية والبحرية بالإضافة إلى معدلات الضوضاء والضجيج ، وفي معرض تطوير وإصدار هذه المعايير في إطار إستراتيجية التنمية المستدامة فمن الضرورة بمكان مراعاة جميع الجوانب ذات الصلة كالتقنيات الحديثة والتطبيقات العالمية المتاحة والمعايير الصناعية العالمية الخاصة بصناعة المركبات والآلات وجودة الوقود والمخاطر الصحية ، والالتزامات الدولية للمملكة فيما يتعلق بالمستويات المسموح بها من الانبعاثات الضارة ومستويات الضوضاء والضجيج ، وكيفية تطبيق وفرض وقياس ومراقبة هذه المعايير بشكل عملي

ثانيا: الدكتور سامر قاسم " داليا زين العابدين،تحسين جودة خدمات نقل الركاب البري (العام والخاص) دراسة تطبيقية على قطاع النقل البري للركاب في محافظة اللاذقية "،مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (32) العدد (1) 2010

مشكلة البحث:

- تم تحديد ظواهر مشكلة البحث من خلال قيام الباحثة بدراسة استطلاعية لواقع النقل البري للركاب في محافظة اللاذقية ، وعلى أساس نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن تحديد ظواهر مشكلة البحث كالآتي :
- شكوى الركاب في المحافظة من خدمات النقل البري العام والخاص المقدمة لهم وعدم رضاهم عن جودتهم
 - انخفاض جودة خدمات النقل البري المقدمة للركاب .
 - ضيق بعض شوارع المدينة بالشكل الذي لا يتناسب مع الزيادة الكبيرة في أعداد وسائل النقل الأمر الذي يسبب الازدحام ، والكثير من الضجيج والتلوث ، وتأخرا في الوصول .
 - شكوى الركاب من تلاعب بعض السائقين بأجهزة العداد الموجودة في سيارة التاكسي .
 - إن أكثر من 53 % من أسطول النقل الداخلي في المحافظة يعتبر قديمة جدا مما يؤثر سلبا على البيئة وعلى رضا الركاب عن جودة الخدمة المقدمة لهم ، ويوضح الجدول رقم (1) أعداد باصات النقل الداخلي في المحافظة وتاريخ دخولها في الخدمة

اهداف البحث :

إن هذه الدراسة تستمد أهميتها من أنها تتعرض لمفهوم إداري حديث هو تحسين جودة الخدمة " ، وتطبيقه في قطاع خدمي مهم جدا له انعكاسات كبيرة على حياة الفرد اليومية (قطاع النقل البري للركاب) ، وخاصة في محافظة اللاذقية التي تعتبر من أهم المراكز السياحية في سورية الأمر الذي يجعل من تحسين خدمات النقل ضرورة ملحة باعتبار النقل خدمة مكتملة للسياحة ، وبالتالي ستسهم هذه الدراسة في توفير المعلومات اللازمة لمساعدة المسؤولين على تحسين جودة خدمات قطاع النقل البري للركاب في محافظة اللاذقية تتمثل أهداف البحث بالآتي :

- ✓ دراسة الوضع القائم في قطاع النقل البري للركاب في محافظة اللاذقية .
- ✓ التعريف بأبعاد جودة خدمة النقل المقدمة من وسائل النقل العامة والخاصة في محافظة اللاذقية .
- ✓ التعرف على مدى الاختلاف أو التطابق (الفجوة بين توقعات العملاء وبين إدراكهم لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم من قبل وسائل النقل العامة والخاصة في محافظة اللاذقية
- ✓ التعرف على مدى الاختلاف بين وجهتي نظر كل من الركاب ومقدمي الخدمة السائقين) في محافظة اللاذقية بالنسبة لجودة خدمة النقل البري المقدمة حاليا .
- ✓ قياس درجة رضا العملاء (الركاب) عن جودة خدمات النقل البري المقدمة لهم في محافظة اللاذقية ، والتعرف على نوع و قوة العلاقة بين رضا العملاء من جهة وأبعاد جودة تلك الخدمات من جهة أخرى
- ✓ الكشف عن مدى توفر المتطلبات الأساسية لتحسين جودة الخدمة السائدة حاليا في الشركة العامة محل الدراسة مثل : الأساليب العلمية للتحسين ، الثقافة التنظيمية ، تمط القيادة ، أسلوب العمل ... الخ)
- ✓ تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين جودة خدمات النقل البري العام والخاص للركاب في محافظة اللاذقية.

نتائج:

الاستنتاجات والتوصيات : من نتائج الدراسة الميدانية واختبار فروض البحث ، يمكن أن تحدد الباحثة الاستنتاجات التالية :

- أن قطاع النقل البري للركاب هو قطاع حيوي ومهم ويمس بشكل مباشر ويومي حياة كل فرد في المجتمع لذلك يجب توجيه المزيد من العناية والاهتمام إليه .
- توجد فروق معنوية (فجوات كبيرة وسالبة) بين توقعات الركاب عن أبعاد جودة خدمات النقل البري في محافظة اللاذقية ، وجودة الخدمات المقدمة لهم حالية . والجدير بالذكر أن أكثر الفجوات أو الفروق السلبية اتساعا الخاصة بالأبعاد الرئيسية المتعلقة بالاستجابة للعميل والأمان ، وبالنسبة للأبعاد الفرعية فإن أكثر الفجوات السلبية هي الخاصة بالتكليف صيفا وشتاء بوسيلة النقل ، والمهارات اللغوية المقدم الخدمة السائق) ، والسرعة في حل المشكلات ومعالجة الشكاوي ، وتقدير مقدم الخدمة السائق (لظروف وطباع الركاب المختلفة ، وأيضا أجهزة العداد في سيارة التاكسي
- توجد فروق معنوية (سالبة) بين وجهتي نظر كل من مقدمي الخدمة السائقين) ومتلقي الخدمة (الركاب) في محافظة اللاذقية وذلك في جودة خدمات النقل البري المقدمة للركاب .
- هناك علاقة ارتباط معنوية (موجبة) بين توافر أبعاد جودة خدمات النقل البري ، وبين الرضا الإجمالي للركاب عن جودة تلك الخدمات ، أي بزيادة قيم أبعاد جودة خدمات النقل البري يزداد رضا العملاء الإجمالي عن جودتها ، والعكس صحيح
- إن الركاب في محافظة اللاذقية " غير راضين إلى حد ما عن جودة خدمات النقل العام المقدمة لهم (باصات نقل داخلي) ، بينما هم راضين لحد ما عن جودة خدمات النقل الخاص (تكسي سرفيس) .
- لا تتوافر في شركة النقل العام محل الدراسة المتطلبات الأساسية لتبني فلسفة التحسين المستمر 7 - أن الشركة العامة للنقل الداخلي محل الدراسة تعاني من قصور في تطبيق الأساليب العلمية اللازمة لتحسين جودة خدمات النقل البري وخاصة فيما يتعلق بإجراء دراسات لمقارنة جودة خدماتها بجودة خدمات المنافسين أو القيام بقياس درجة رضا الركاب بشكل مستمر ، وتحديد ركابها ومتطلباتهم بدقة ، وكذلك فيما يتعلق بوجود سياسة لتحسين الجودة ومدى استخدام الأدوات الإحصائية بهدف تحسين جودة خدماتها . وكذلك فإن الشركة تفتقر الوجود حلقات للجودة أو فرق تحسين عبر الإدارات أو حتى مجلس للجودة ، وهي بعيدة جدا عن التوافق مع متطلبات الأيزو 9001-2000

ثالثا : المنظمة الوطنية الشباب، دراسة لخدمات النقل وأثرها على تشغيل الشباب وخيارات تطويرها في الأردن، 2014.

وفي ظل هذه الظروف جاء تنفيذ هذه الدراسة منسجما ومتفقا مع الإستراتيجية الوطنية للتشغيل في التأكيد على حقيقة أن تشغيل الشباب الأردني و خصوصا الأكثر عرضة للمخاطر في فرص عمل تتحقق فيها شروط العمل اللائق وبيئة العمل المناسبة من أهم الأولويات في سوق العمل . وبان مشكلة المواصلات والنقل تعتبر من أهم التحديات التي تواجه الشباب في سوق العمل الأردني . حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير خدمات النقل العام للشباب في الفئة العمرية 15-24 على خيارات وأنشطة الشباب فيما يخص التدريب والتشغيل وأهم المشكلات التي تواجه الشباب عند استخدام وسائل النقل المختلفة ؛ للوصول إلى ترحات عملية وقابلة للتط من شأنها الحد من تلك المشكلات بأبعادها المختلفة . حيث حصرت الدراسة أهم التحديات التي تواجه القطاع تشمل :

- ✓ علم انتظام الخدمة.
- ✓ تدني درجة الاعتمادية . ارتفاع تكلفة النقل مقارنة بالأجور.
- ✓ محدودية تغطية شبكة النقل للمساحات المكانية ، وفي الأوقات المطلوبة.
- ✓ تدني مستوى الخدمات المرافقة والمساعدة.

النتائج

لقد توصلت الدراسة من خلال مقترحات الفئات المستهدفة بالبحث من الشباب العاملين وأولياء الأمور وأصحاب العمل إلى مجموعة من الخيارات العملية على المدى القصير لمواجهة بعض تحديات التنقل التي يواجهها الشباب المحتاجين للعمل والتي جاءت مشتركة بشكل ملحوظ بين معظم المناطق المستهدفة من الدراسة وهي لا شك أيضاً متماثلة إلى حد كبير مع معظم مناطق المملكة ، مما يدل على انه لا يوجد ما يمنع أن يكون الحل الأنسب حلا مزدوجة بحيث يجمع بين خيارين أو أكثر بما يراعي اختلاف الخصائص الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية لكل منطقة من مناطق المملكة . ونظرا للحاجة إلى أن يكون الحل متكاملًا وشاملاً كان من الضروري أن يتم مراجعة الحلول التي قدمتها الدراسة في الجزء السابق لتحديد أولويات التنفيذ بناء على الأهمية النسبية ، وإمكانية التنفيذ ، والكلفة ، والزمن اللازم ، والأثر المتوقع . واستكمالا للجهود البحث السابقة تم عقد ورشة عمل وطنية برعاية وزير العمل وحضور الهيئات والمؤسسات ذات العلاقة بهدف المفاضلة بين هذه الخيارات ودراسة إمكانية العمل بأكثر من خيار من الخيارات بحيث تكون الحلول متكاملة وشاملة وقابلة للاستدامة . وقد جاءت الورشة كخطوة أولى تمهيدا لإطلاق مبادرة وطنية لوضع خطط تنفيذية تفصيلية للحلول ذات الأولوية ومناقشة الخيارات الاستراتيجية لحل مشاكل النقل التي تؤثر في تشغيل الشباب الأردني . حيث أكد المشاركون بالورشة والذين يمثلون الهيئات ذات العلاقة على الحلول البديلة التي تم اقتراحها من خلال الدراسة كما تم التأكيد على ضرورة العمل وبالتوازي مع تطبيق هذه الحلول البديلة لتخطيط وتنفيذ مبادرات استراتيجية لحل مشاكل النقل بشكل عام والتي لا تؤثر فقط على التشغيل وتتعدى ذلك لتؤثر على جميع الجهود المتعلقة بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية



تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل الى دراسة مختلف الجوانب التطبيقية الخاصة بالموضوع من خلال التركيز على مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري لولاية غرداية من خلال إسقاط الدراسة النظرية عليها بإعتبارها اهم المؤسسات العاملة في قطاع النقل الحضري والشبه الحضري، مع التركيز على مختلف النشطة الداعمة للجودة من خلال الاستيبارن الذي يوزع على مختلف المواطنين .

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري

المبحث الثاني: عرض و مناقشة النتائج و تحليلها

المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري

المطلب الأول: تعريف المؤسسة موقعها ونشأتها

التسمية

المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة غرداية.

الموقع

شمالي غرب مدينة غرداية بمنطقة النشاطات بوهراوة على واجهة الطريق الوطني رقم 01 تبعد عن مقر البلدية بمسافة 06 كلم.

تاريخ الإنشاء

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 169/09 المؤرخ في 2009/05/02 المتمم بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 92/10 المؤرخ في 2010/03/14 المتعلق بإنشاء مؤسسات عمومية للنقل الحضري وشبه الحضري، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقواعد الإدارية في علاقتها مع الدولة وتعد تاجرة في علاقتها مع الغير.

بداية النشاط:

2010/07/08.

ملكية المقر:

تابع للمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة غرداية.

المساحة الإجمالية:

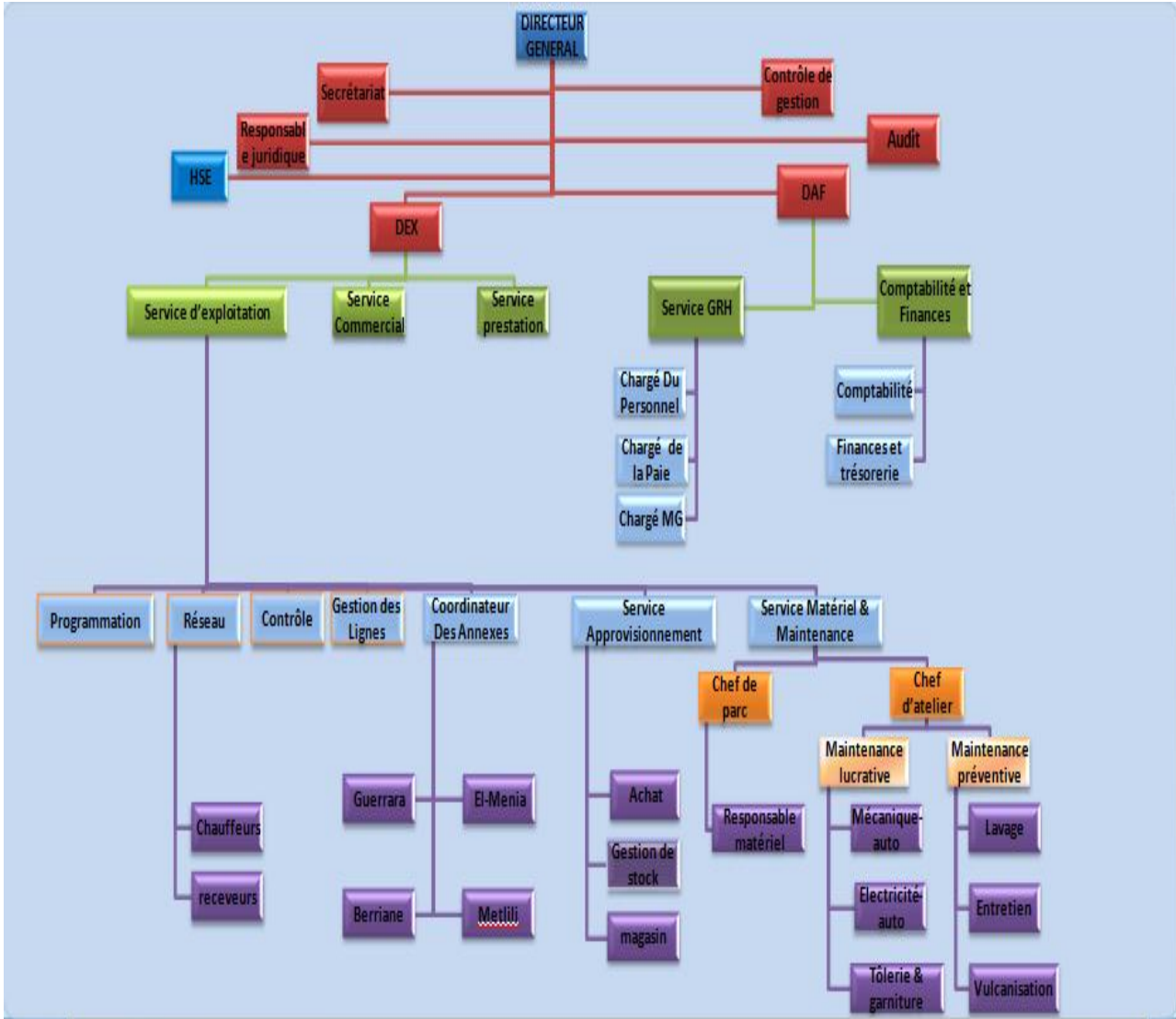
2م 30 443

المساحة المبنية والمغطاة:

2م 4570

المطلب الثاني: هيكلية التنظيمية للمؤسسة

الشكل (05): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر : مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري لولاية غرداية

ممتلكات المؤسسة:

جناح إداري :

← مكتب المدير العام + الأمانة

← 15 مكتب

← قاعة اجتماعات.

جناح اجتماعي :

- ← يحتوي على النادي
- ← مكتب الوقاية والأمن.

جناح صحي:

- ← المستودعات وتنقسم إلى 03 مستودعات:
- 01 خاص باستقبال الحافلات للمعاينة.
- 02 خاص بالصيانة (غسلوتشحيم) ويحتوي على المخزن الرئيسي للمؤسسة.
- 03 خاص بورشات الميكانيك، الدهن وإصلاح العجلات.
- ← المخزن.

وكالة تجارية:

تقع بشارع ديدوش مراد بوسط مدينة غرداية بمساحة تقدر بـ 273 م² مبنية وغير مستغلة في انتظار إتمام الإجراءات الإدارية على مستوى مديرية أملاك الدولة المتعلقة بتحويل الملكية، كما تتطلب أشغال إعادة تأهيل قبل فتحها للاستغلال.

حظيرة المؤسسة:

← 39 حافلة من نوع SNVI 10016.

- انطلقت المؤسسة بتاريخ 2010/07/08 بـ 10 حافلات.
- في سنة 2012 دعمت بـ 05 حافلات جديدة.
- في سنة 2013 دعمت بـ 05 حافلات جديدة (تم من خلالها فتح ملحقة المنيعة بدأت نشاطها بتاريخ 2013/05/19).
- في سنة 2015 دعمت بـ 03 حافلات جديدة.
- في سنة 2016 دعمت بـ 02 حافلتين مخصصة لملحقة المنيعة بعد ارتقاء مدينة المنيعة إلى ولاية منتدبة.

● فيسنة 2016 استفادت من 14 حافلة وهذا في إطار البرنامج الاستعجالي لولاية غرداية

المخصص أساسا لدعم قطاع النقل.

● سيارة نفعية من نوع نيسان - رقم التسجيل 000-777-311-47.

● سيارة سياحية من نوع طويوطا - رقم التسجيل 04151-112-47.

الملحقات التابعة:

وتشتمل المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة غرداية على أربعة (04) ملحقات في كل

من بلديات: متليلي، بريان، القرارة، المنيعية بحظيرة تقدر ب 16 حافلة موزعة النحو التالي:

← ملحقة المنيعية:

في سنة 2016 استفادت مؤسستنا من 14 حافلة وهذا في إطار البرنامج الاستعجالي لولاية غرداية المخصص لدعم قطاع النقل.

الموقع:

يقع المقر بوسط مدينة المنيعية حي 200 مسكن حفرة العباس

ملكية المقر:

تابع للوكالة العقارية المحلية للمنيعية

المساحة الإجمالية:

2م 4192,04

المساحة المغطاة :

2م 944,63

بداية النشاط:

بتاريخ 2013/05/19

عدد الحافلات:

07

عدد الخطوط:

03

← ملحقه القرارة:

الموقع:

يقع المقر على مستوى حظيرة البلدية أما مكتب التسيير فيقع في مبنى المكتبة البلدية وسط مدينة القرارة.

بداية النشاط:

بتاريخ 10 جانفي 2017.

عدد الحافلات:

03

عدد الخطوط:

03

← ملحقه متليلي:

الموقع:

يقع المقر على مستوى حظيرة البلدية.

بداية النشاط:

بتاريخ 10 جانفي 2017.

عدد الحافلات:

03

عدد الخطوط:

03

← ملحقة بريان:

الموقع:

يقع المقر على مستوى حظيرة البلدية أما مكتب التسيير فيتواجد على مستوى مقر البلدية.

بداية النشاط:

بتاريخ 10 جانفي 2017.

عدد الحافلات:

03

عدد الخطوط:

03

الجدول (01) توزيع الحظيرة منذ 2010 إلى غاية 2017

عدد الحافلات								المقر
2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	السنوات
23	23	18	15	15	15	10	10	غرداية
07	07	05	05	05	/	/	/	المنيعة
03	03	/	/	/	/	/	/	متليلي
03	03	/	/	/	/	/	/	بريان
03	03	/	/	/	/	/	/	القرارة
39	39	23	20	20	15	10	10	المجموع

المصدر : مؤسسة العمومية النقل الحضري والشبه الحضري لولاية غرداية

الجدول (02) تعداد العمال إلى غاية 31 ديسمبر 2017

المجموع	القرارة	بريان	متليلي	المنيعة	غرداية	المناصب
13	01	01	01	01	09	عمال الإدارة
22	/	/	/	07	15	أعوان الوقاية والأمن
15	/	/	/	04	11	عمال الصيانة
06	/	/	/	01	05	عمال الاستغلال
01	/	/	/	/	01	سائق وزن خفيف
72	06	06	06	12	42	السائقين

الفصل الثاني دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري غرداية

78	06	06	06	13	47	القابضين
04	/	/	/	01	03	المراقبين
211	13	13	13	39	133	المجموع

المصدر : مؤسسة العمومية النقل الحضري والشبه الحضري لولاية غرداية

الجدول (03) تعداد المناصب حسب التصنيف السوسيو-مهني الى غاية 31 ديسمبر 2017

المجموع	القرارة	بريان	متليلي	المنبعة	غرداية	التعيين
01	/	/	/	/	01	إطار سامي
02	/	/	/	/	02	إطار
20	01	01	01	04	13	تحكم
188	12	12	12	35	117	تنفيذ
19	03	05	03	02	06	عقود ما قبل الإدماج
230	16	18	16	41	139	المجموع

المصدر: مؤسسة العمومية النقل الحضري والشبه الحضري لولاية غرداية

الجدول(04) تعداد المناصب للمؤسسة إلى غاية 31 ديسمبر 2017

المجموع	متليلي	القرارة	بريان	المنبعة	غرداية	الوظيفة
01	/	/	/	/	01	المدير العام
01	/	/	/	/	01	كاتبة المديرية
01	/	/	/	/	01	إطار مكلف بالمستخدمين
01	/	/	/	/	01	إطار مكلف بالوسائل
01	/	/	/	/	01	إطار مكلف بالمالية
01	/	/	/	/	01	إطار مكلف بالمشتريات
01	/	/	/	/	01	إطار مكلف بالمحاسبة
01	/	/	/	/	01	إطار مكلف بالمنازعات

/	/	/	/	/	/	إطار مكلف بالأجور
01	/	/	/	/	01	أمين الصندوق
01	/	/	/	01	/	محصل
/	/	/	/	/	/	عون إداري
02	/	/	/	/	02	عون متعدد الخدمات
22	/	/	/	07	15	عون أمن ووقاية
01	/	/	/	/	01	منظفة
35	/	/	/	08	27	المجموع
/	/	/	/	/	/	الصيانة
01	/	/	/	/	01	رئيس مصلحة الاستغلال
01	/	/	/	/	01	رئيس قسم معاينة الحافلات
01	/	/	/	/	01	رئيس ورشة
02	/	/	/	01	01	رئيس الحظيرة
03	/	/	/	01	02	ميكانيكي
03	/	/	/	01	02	كهربائي
01	/	/	/	/	01	طلاء
//	/	/	/	/	//	مصلح العجلات
02	/	/	/	01	01	غاسل الحافلات
01	/	/	/	/	01	أمين مخزن
15	/	/	/	04	11	المجموع
/	/	/	/	/	/	الاستغلال
01	/	/	/	/	01	إطار مكلف بالبرمجة
04	01	01	01	/	01	إطار مكلف بالخطوط
02	/	/	/	01	01	إطار مكلف بالشبكة مراقب
03	/	/	/	01	02	مراقب
70	06	06	06	12	42	سائق حافلة
76	06	06	06	13	47	قابض

01	/	/	/	/	01	سائق وزن خفيف
/	/	/	/	/	/	منظم خطوط
211	13	13	13	39	133	المجموع
19	03	05	03	02	06	عقود ما قبل التشغيل
230	16	18	16	41	139	المجموع العام

المصدر : مؤسسة العمومية النقل الحضري والشبه الحضري لولاية غرداية

مصلحة الصيانة والاستغلال

← **مصلحة الصيانة:** تلعب دورا مهما في مؤسسة النقل إذ هدفها هو الحفاظ على السير الحسن للحافلات من خلال متابعة الأضرار التي تلحق بالحافلات أثناء فترات التشغيل.

← **مصلحة الاستغلال:** تلعب مصلحة الاستغلال دورا مهما في عملية تسيير الخطوط الحضرية. حيث تهدف مصلحة الصيانة والاستغلال إلى: التنظيم التقني للشبكة الحضرية، ووضع تصاميم لأماكن تقديم الخدمة، وتحديد الموارد البشرية والمادية اللازمة لأداء الخدمة، والتنفيذ المحكم للخدمة، وتحقيق فعالية في أداء الخدمة من خلال التحكم في الموارد، وتسيير حظيرة الحافلات وذلك بالمتابعة الدورية لها من طرف عمال الصيانة، وإصلاحها في حالة حدوث أي عطب، وأيضا تسيير مواقف عمل السائقين والقابضين والمنظمين والمراقبين.

المبحث الثاني : عرض و مناقشة النتائج

عرض وتحليل نتائج استبيان مؤسسة مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري.

مطلب الأول: منهجية تحليل نتائج الاستبيان:

إن اختيار منهج البحث في دراسة أي ظاهرة، تخضع إلى طبيعة الموضوع ونوعيته هذا من جهة، ومن جهة أخرى إلى نوعية عينة البحث، بمعنى أن مشكلة البحث هي التي تفرض نوع المنهج المناسب للدراسة. لذلك فقد استعنا في دراستنا هذه الموسومة " بالمنهج الوصفي التحليلي. كما اخترنا هذا المنهج نظرا لطبيعة الموضوع التي تقتضي التحليل والتفسير استخدم الباحث برنامجا لرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 23) لتفريغ البيانات ومعالجتها كما يلي تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي كالتالي: (5 موافق بشدة، 4 موافق، 3 محايد، 2 غير موافق، 1 غير موافق بشدة) ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود العليا والدنيا) تم حساب المدى (5-1 = 4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4 = 0.80) بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في

المقياس (أو بداية المقياس وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وبهذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول رقم (05).

الجدول رقم (05): حدود المتوسط الحسابي

المعوقات	بدائل الاستجابة	طول خلايا القياس
مدى ضعيف جدا	غير موافق بشدة	1.8-1.0
مدى ضعيف	غير موافق	2.6-1.8
مدى متوسط	محايد	3.4-2.6
مدى مرتفع	موافق	4.2-3.4
مدى مرتفع جدا	موافق بشدة	5.0-4.2

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

عينة الدراسة:

تعتبر العينة من الوسائل الأساسية في الدراسات الميدانية، حيث تهدف إلى اختبار الفرضيات ميدانيا عن طريق أسلوب العينة. وقد تم اعتماد العينة عشوائية، حيث تم الاعتماد على الاستبيان توزيعه على فئة من الزبائن بهدف تحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته، تكون هذا الاستبيان من (210) استبيان وتم استرجاع 190 استبيان وفيما يلي نبرز أهم خصائصها: الأساليب الإحصائية المستخدمة: لقد تم استخدام الأسلوب الإحصاء التحليلي الذي يتناسب مع أهداف الدراسة، وذلك لاختبار الفرضيات، ووصف العلاقة بين المتغيرات المستقلة من جهة، والمتغير التابع من جهة أخرى، وذلك من خلال استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، صدق الاتساق الداخلي : من خلال استرجاع الاستبيان على عينة قوامها (190) فرد من العملاء للتعرف على مدى التجانس الداخلي للاستبيان عن طريق التحقق من مدى الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان.

الجدول رقم(06): صدق الاتساق الداخلي

البعد	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان	مستوى الدلالة
المحور الأول	0.78	دالة عند 0.05
المحور الثاني	0.82	دالة عند 0.05
المحور الثالث	0.77	دالة عند 0.05
المحور الرابع	0.71	دالة عند 0.05
محور المتغير التابع	0.68	دالة عند 0.05

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

يتبين من الجدول 06 أن أبعاد الاستبيان حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للاستبيان عند مستوى دلالة 0.05 وقد بلغت 0.75 مما يدل أيضا على أن الاستبيان في صورته النهائية يتسم بدرجة عالية من صدق البنائي.

ثبات أداة الدراسة:

معادلة " ألفا " كرو نباخ (Cronbach'salpha) تم حساب ثبات الاستبيان عن طريق معادلة " ألفا " كما هو موضح في:

الجدول رقم (07): يوضح معامل الثبات " ألفا " للاستبيان

أبعاد الدراسة	عدد البنود	معامل الثبات
المحور الأول	7	0.67
المحور الثاني	5	0.56
المحور الثالث	6	0.58
المحور الرابع	6	0.63
محور المتغير التابع	8	0.61
ثبات أداة الدراسة	32	0.61

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

وفق لنتائج الاختبار لمعامل الفاكرونباخ لقياس درجة الصدق و الثبات للاستبيان المتمثلة في القيمة (0.61) فهي قيمة مقبولة للدراسات الوصفية التحليلية.

خصائص عينة الدراسة:

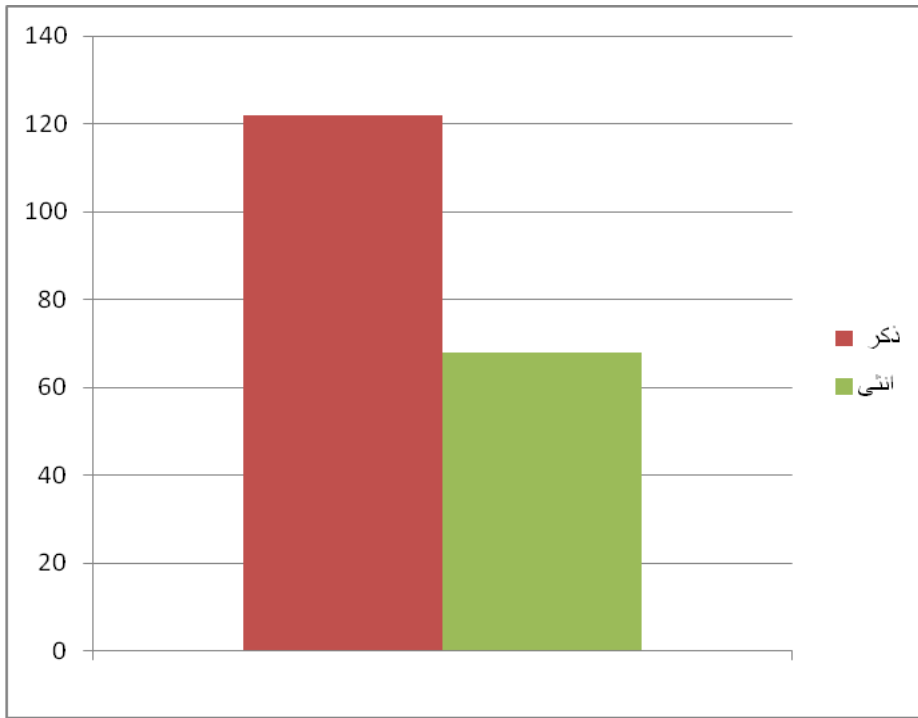
⊙ "الجنس":

الجدول رقم (08) إجابات مفردات العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
53,8	122	ذكر
46,2	68	أنثى
100,0	190	المجموع

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

من خلال نتائج الجدول رقم 08 يتبين لنا أن غالبية أفراد العينة المدروسة تضم الذكور أكثر من الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 122 فرد أي بنسبة 53.8% في حين بلغ عدد الإناث 68 فقط أي بنسبة 46.2%



الشكل (06): الجنس

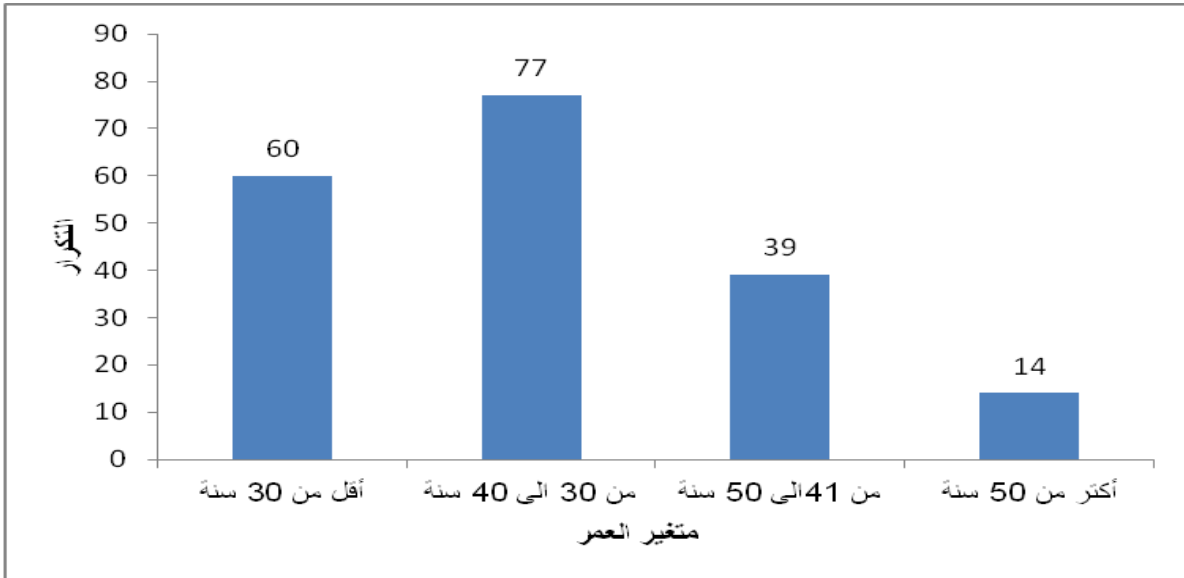
☞ "الفئة العمرية":

الجدول رقم (09) إجابات مفردات العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
26.75	60	أقل من 30 سنة
29.15	77	من 30 الى 40 سنة
23.85	39	من 41 الى 50 سنة
20.35	14	أكثر من 50 سنة
100,0	190	المجموع

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

نلاحظ أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة نسبة 29.15% و هي أكبر نسبة، وتليها الفئة الثانية أقل من 30 سنة بنسبة 26.75% بينما احتلت الفئة أكبر من 50 سنة المرتبة الأخيرة بنسبة 20.35% ما يعني أن عينة الدراسة كانت من الشباب و هم من الذين ينتقلون بواسطة حافلات مؤسسة العمومية للنقل الحضري



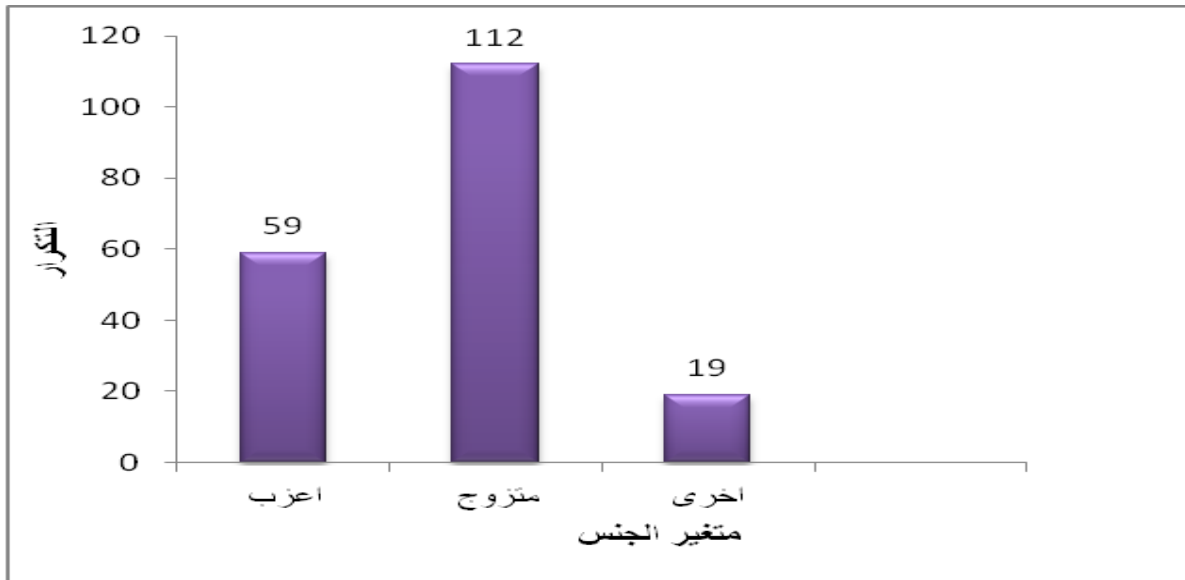
الشكل (07): متغير العمر

الجدول رقم (10) إجابات مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
76,23	59	أعزب
40.16	221	متزوج
27.16	19	اخرى
100,0	190	المجموع

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

من خلال الجدول رقم 07 أن نسبة المتزوجين يمثلون نسبة 40.16% بينما العزاب يمثلون نسبة 32.76% ما يعني ان زبائن مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري مستقرين اجتماعيا ولديهم توجهات نحو وسائل النقل التي توفر الراحة والطمئينة والأمان.



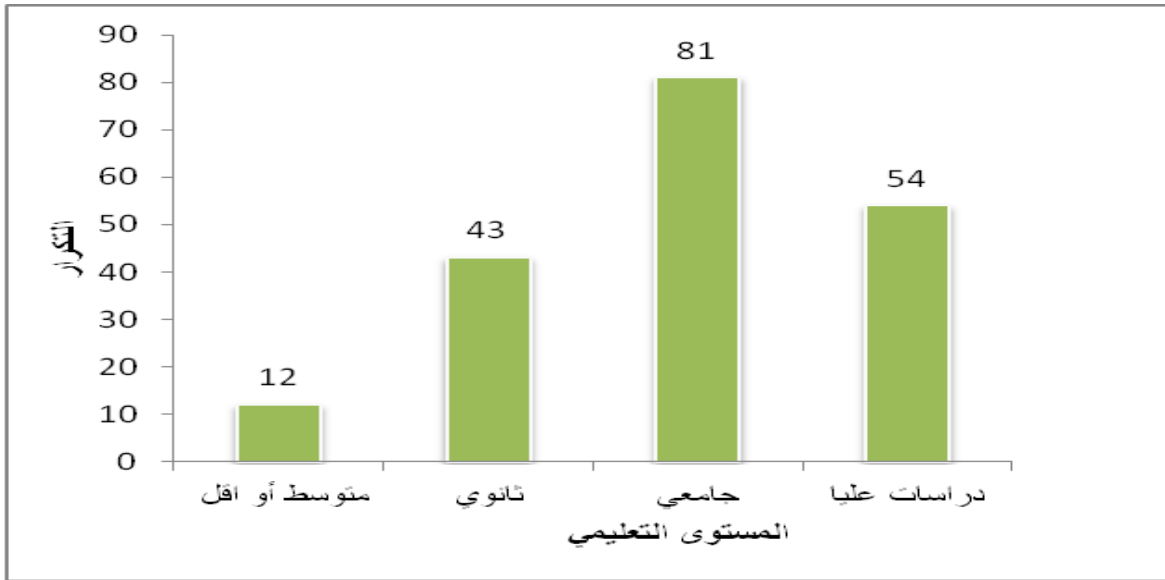
الشكل (08): الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (11) إجابات مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
20.05	12	متوسط أو أقل
24.35	43	ثانوي
29.65	81	جامعي
25.95	54	دراسات عليا
100,0	210	المجموع

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

من خلال الجدول رقم 08 أن النسبة العالية ممن لديهم شهادات جامعية فهم يمثلون نسبة 55.6%، حيث الجامعين بنسبة 29.65% و ممن لديهم دراسات عليا يمثلون نسبة 25.95% بينما المستوى الثانوي يمثلون نسبة 24.35%. و نجد في الأخير بنسبة 20.05% من لهم مستوى متوسط أو اقل.



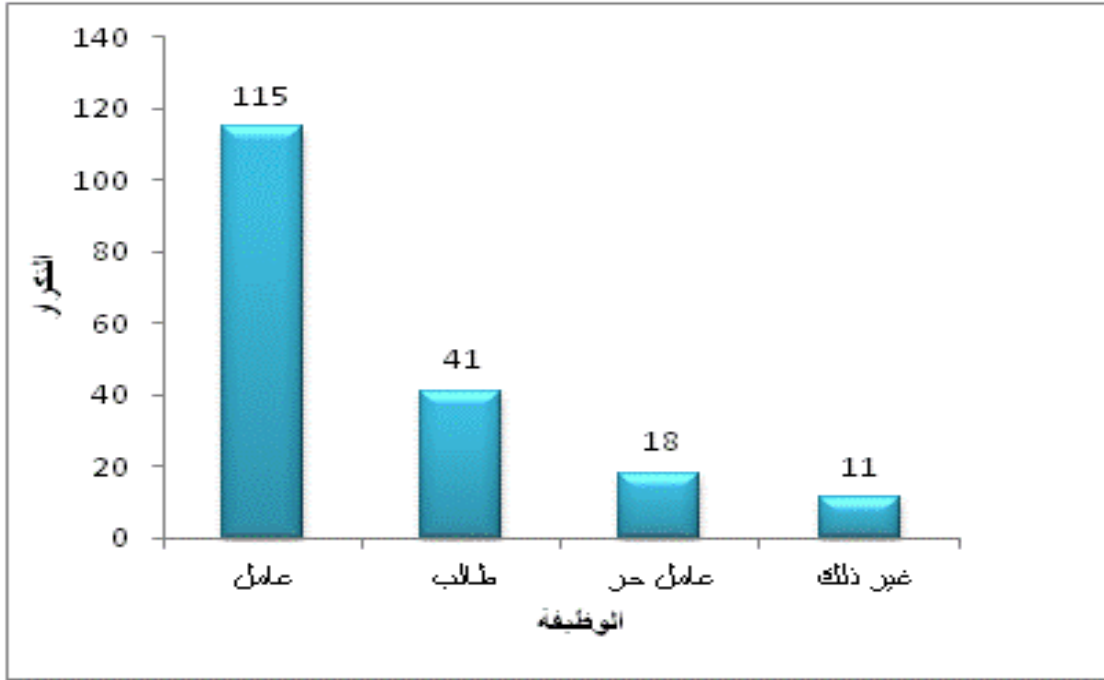
الشكل (09): مستوى التعليمي

الجدول رقم (12) إجابات مفردات العينة حسب متغير الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
30.78	115	عامل
20.38	41	طالب
17.18	18	عامل حر
16.18	11	غير ذلك
15.38	5	متقاعد
100,0	190	المجموع

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

من خلال الجدول رقم 09 أن النسبة العالية ممن لديهم وظيفة بنسبة 30.78% و تسعى مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري إلى توفير خدمات تتناسب مع هذه الفئات الواسعة من المجتمع من خلال تكييف جداول عملها و اسعارها .



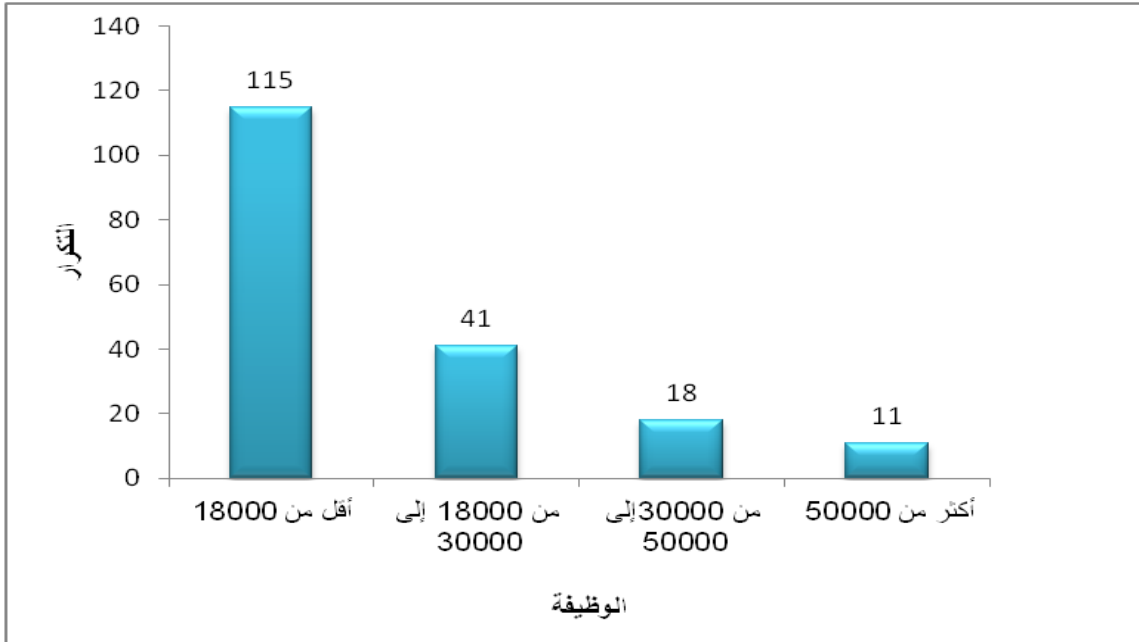
الشكل (10): الوظيفة

الجدول رقم (13) إجابات مفردات العينة حسب متغير الدخل

النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
24.35	44	أقل من 18000 دج
23.85	39	من 18000 دج إلى 30000 دج
25.05	48	من 30000 دج إلى 50000 دج
26.65	59	أكثر من 50000 دج
100,0	190	المجموع

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

نلاحظ من خلال هذا الجدول رقم 10 إن أجوبة العينة متقاربة فنجد اقل من 18000 دج يمثلون نسبة 24.35% و من 18000 دج الى 30000 دج يمثلون نسبة 23.85% و من 30000 دج إلى 50000 دج يمثلون نسبة 25.05% و العينة التي أكثر من 50000 دج يمثلون أكبر نسبة و التي تقدر ب 26.65%.



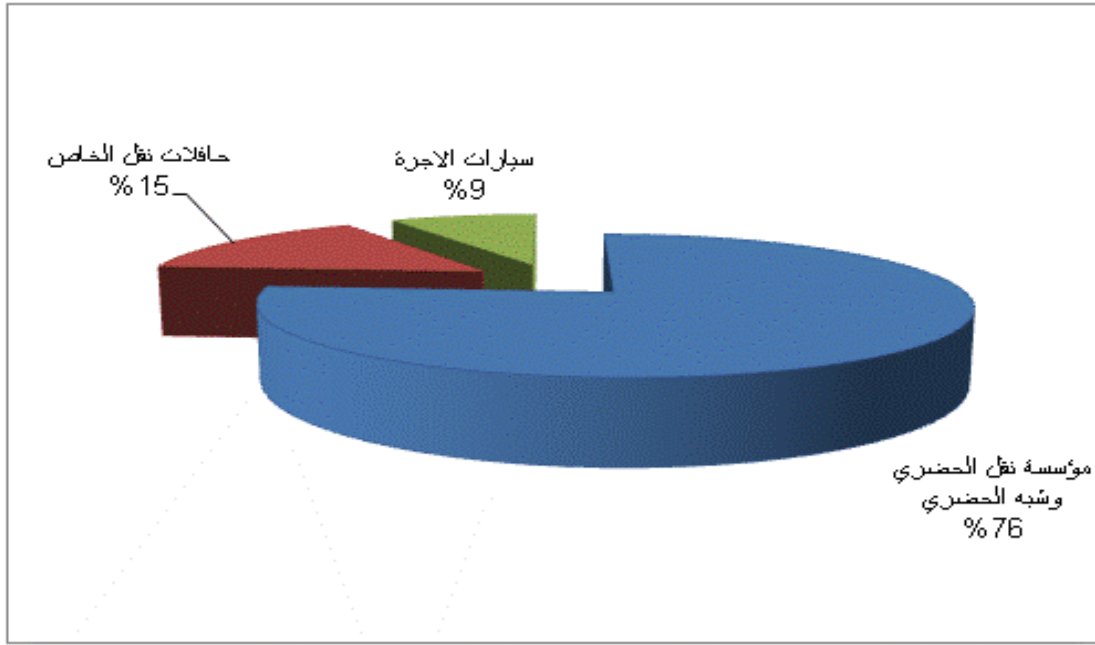
الشكل (11): وسيلة الدخل

الجدول رقم (14) إجابات مفردات العينة حسب متغير وسيلة النقل

النسبة المئوية	التكرار	بدائل الاستجابة
76	145	مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري
15	29	حافلات نقل الخاص
09	16	سيارات الاجرة
100.	190	المجموع

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

نلاحظ من الجدول رقم 11 نسبة العينة عظمى الذين يتنقلون بواسطة حافلات الحضري وشبه الحضري يمثلون نسبة 76% ، ثم تليها فئة الذين يتنقلون بواسطة حافلات نقل الخاص بنسبة 15% و في الاخير فئة سيارات الاجرة بنسبة 09%



الشكل (12): وسيلة النقل

المحور الأول: الجوانب الملموسة

الجدول رقم (15) إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الأول

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
01	لمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري ميزة عن باقي المؤسسات تتميز بها	11.94	30.78	05	منخفضة
02	تمتلك مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تصميم داخلي حسن المظهر	21.73	1.00	06	منخفضة
03	تتوفر وسائل مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري على شروط السلامة و الصحة العامة	12.13	40.84	02.	منخفضة
04	حدائثة الاجهزة والمعدات المستخدمة في تقديم افضل خدمة	22.09	11.05	03	متوسطة
05	تنصح مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري عمالها بالمظهر اللائق عند استقبال زبائنهم	2.00	10.72	04	متوسطة
06	توفر مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري جميع المرافق والتسهيلات المادية للزبائن	22.16	30.72	01	متوسطة
07	تقوم مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بتجديد وسائل النقل والمعدات اللازمة	11.87	20.72	07	منخفضة

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS23

يظهر الجدول 12 الذي بين أيدينا إجابات أفراد العينة فيما يخص فقرات حدائة العرض في المؤسسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (1.732) و (2.162) و الذي يشير إلى المستوى المتوسط والمنخفض لمحور الجوانب الملموسة إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة رقم 6 "توفر مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري جميع المرافق والتسهيلات المادية للزبائن" بمتوسط حسابي بلغ 2.162 و انحراف معياري قدره 0.722 فيما حصلت الفقرة رقم 2 "تمتلك مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تصميم داخلي حسن المظهر" على المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط الحسابي 1.732 و معدل انحرافي 1.00 .

المحور الثاني: الاعتمادية

الجدول رقم(16) إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الثاني

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
08	تلتزم مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بتقديم الخدمة في مواعيدها المحددة	1.841	0.731	04	منخفضة
09	تلتزم مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بتقديم الوعود التي قطعها للزبائن	1.723	1.121	05	منخفضة
10	تقوم مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بتقديم خدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء)	2.141	0.862	01.	متوسطة
11	تعتمد المؤسسة على تقديم معلومات دقيقة وصحيحة	2.054	1.152	03	متوسطة
12	يساهم توجه المؤسسة في استقطاب الزبائن	2.213	0.951	02	متوسطة

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

يوضح لنا الجدول رقم 13 درجة موافقة متوسطة لإجابات أفراد العينة حول فقرات الاعتمادية ، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المحور بين (1.723) و (2.213) و الذي يشير إلى المستوى المتوسط والمنخفض لهذا المحور، ولقد احتلت العبارة رقم 12 الأولى فقرة " يساهم توجه المؤسسة في استقطاب الزبائن " بمتوسط حسابي بلغ 2.213 و انحراف معياري قدره 0.951. أما المرتبة الأخيرة كانت للعبارة رقم 09 بمتوسط قدره 1.723 و معدل انحرافي 1.121 . و على العموم يمكن القول بان الاعتمادية من خلال هاته العينة كان متوسط.

المحور الثالث: الاستجابة

الجدول رقم (17) إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الثالث

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
13	السرعة في تقديم الخدمة من طرف المؤسسة	1.842	0.845	05	منخفضة
14	الرغبة الشديدة في مساعدة الزبائن	1.563	1.133	06	منخفضة
15	الاستجابة الفورية لطلبات الزبائن	2.021	0.903	03.	متوسطة
16	الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن	2.102	1.214	02	متوسطة
17	قيام عمال و موظفي المؤسسة بأعمال ترويجية	2.303	0.912	01	متوسطة
18	عدم انشغال عمال وموظفي المؤسسة إلا لطلبات الزبائن	2.025	0.843	04	متوسطة

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

يوضح الجدول 14 أعلاه إجابات عينة الدراسة حول بعد الاستجابة والتي جاءت إجاباتهم بدرجة، موافقة متوسطة وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي الأعلى الذي بلغ 2.303، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.912 حيث كانت للعبارة رقم 17 "قيام عمال و موظفي المؤسسة بأعمال ترويجية. أما المرتبة الأخيرة فكانت للعبارة رقم 14" الرغبة الشديدة في مساعدة الزبائن بمتوسط حسابي قدره 1.563 وانحراف معياري 1.133

المحور الرابع: الأمان والتعاطف

الجدول رقم (18) إجابات مفردات العينة على عبارات متغير المحور الرابع

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
19	شعور المسافرين بالامان والراحة اثناء تنقلهم بحافلات المؤسسة	1.943	0.765	05	منخفضة
20	يوجد وسائل إرشادية كافية وواضحة لتقديم الخدمة.	1.682	0.963	06	منخفضة
21	إمتلاك موظفي المؤسسة على الخبرة و المهارة في تقديم الخدمة	2.134	0.845	02	متوسطة
22	الإهتمام الشخصي بالزبون و كأنه هو المتعامل الوحيد لديهم	2.091	1.053	03	متوسطة
23	تتميز خدمات مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالأمان	2.044	0.721	04	متوسطة
24	تحترم مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري البروتوكول الصحي الخاص بمكافحة جائحة كورونا	2.163	0.724	01	متوسطة

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

يوضح الجدول 15 أعلاه إجابات عينة الدراسة حول بعد الأمان والتعاطف والتي جاءت إجاباتهم بدرجة، موافقة متوسطة وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي الأعلى الذي بلغ 2.163، أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.724 حيث كانت للعبارة رقم 24 "تحتزم مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري البروتوكول الصحي الخاص بمكافحة جائحة كورونا". أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب العبارة رقم 20 "هناك ثقة لدى المسافرين اتجاه موظفي المؤسسة" بمتوسط حسابي قدره 1.682 وانحراف معياري 0.963.

المتغير التابع: رضا الزبون

الجدول رقم (19) إجابات مفردات العينة على عبارات متغير التابع

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
25	سوف استمر في التعامل مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري .	1.943	0.782	05	منخفضة
26	يعكس مظهر بالارتياح لإتخاذ قرار السفر و التنقل مع مؤسسة نقل الحضري وشبه الحضري	1.731	1.00	08	منخفضة
27	يعتبر الموظفون والعاملون في مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري أهل ثقة	2.133	0.841	02	متوسطة
28	أشعر بالارتياح لإتخاذ قرار التعامل مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري .	2.092	1.053	03	متوسطة
29	تنصح الآخرين بالتعامل مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري .	2.00	0.721	04	متوسطة
30	تشعر بالاستقرار في تعاملك مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري	2.162	0.723	01	متوسطة
31	الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري تفوق التوقعات	0.952	0.753	06	منخفضة
32	الخدمات دائما في تطوير و إزدياد	0.871	0.633	07	منخفضة

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أعلاه أن إجابات عينة الدراسة حول محور رضا الزبون ، ذات درجة منخفضة، ولقد احتلت المرتبة الأولى العبارة رقم 30 " تشعر بالاستقرار في تعاملك مع مؤسسة العمومية للنقل

الفصل الثاني دراسة حالة المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري غرداية

الحضري وشبه الحضري "بمتوسط حسابي بلغ 2.162 وانحراف معياري 0.723 ، أما المرتبة الأخيرة فجاءت العبارة رقم 32 " الخدمات دائما في تطوير و إزدياد بمتوسط حسابي هو الأضعف بلغ 0.871 ، وبانحراف معياري 0.633، مما يدل على درجة موافقة منخفضة في هذا البعد.

ملخص تحليل بيانات محاور الدراسة :

الجدول رقم (20) ملخص تحليل بيانات محاور الدراسة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
منخفضة	0.832	1.988	الجوانب الملموسة
متوسطة	0.962	1.992	الاعتمادية
منخفضة	0.971	1.973	الاستجابة
متوسطة	0.841	2.006	الأمان والتعاطف
منخفضة	0.811	1.733	رضا الزبون

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

المطلب الثاني: تفسير ومناقشة النتائج

اختبار الفرضيات:

بعد تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، سوف يتم اختبار الفرضيات الفرعية أولا ثم بعد ذلك الإجابة على الفرضية الرئيسية للدراسة.

أ. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يتم استخدام تحليل الارتباط لاكتشاف أثر المتغير المستقل في المتغير التابع، وكذلك معامل التحديد كمقياس لجودة التوفيق، وهذا من أجل اختبار الفرضية ككل التي تنص على أن هناك دور ايجابي ذو دلالة إحصائية لتحسين جودة الخدمات مندخل في تحقيق رضا الزبون . ومن خلال نتائج SPSS تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (21) نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الجوانب الملموسة و رضا الزبون

المتغيرات	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	اتجاه العلاقة
الجوانب الملموسة	0.42	0.1764	0.00	ارتباط معنوي متوسط
رضا الزبون				

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

تحليل علاقات الارتباط بين الجوانب الملموسة ورضا الزبون حيث يلاحظ أن الجوانب الملموسة يرتبط برضا الزبون بمعامل ارتباط معنوي متوسط و هي ذات علاقة طردية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.42، فكلما كانت هناك حادثة في المنتج اثر ذلك في التميز.

تحليل علاقات الأثر بين الجوانب الملموسة وتحقيق رضا الزبون :ويمكن استنباط ما يلي يؤثر على رضا الزبون بنسبة 17%، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى غير الجوانب الملموسة لم تدخل في النموذج تؤثر كذلك على رضا الزبون بنسبة 83%.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى رفض الفرضية الفرعية الأولى حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 و هو اقل من الفرض المعنوي 0.05 لدى توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الجوانب الملموسة وتحقيق رضا الزبون.

ب . اختبار الفرضية الفرعية الثانية: ومن خلال نتائج spss تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (22) نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الاعتمادية و رضا الزبون

المتغيرات	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	اتجاه العلاقة
الاعتمادية	0.71	0.5041	0.00	ارتباط طردي عالي
رضا الزبون				

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

تحليل علاقات الارتباط بين الاعتمادية ورضا الزبون: يلاحظ أن الاعتمادية مرتبطة برضا الزبون ارتباط طردي عالي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.71.

تحليل علاقات الأثر بين الاعتمادية وتحقيق رضا الزبون :ويمكن استنتاج ما يلي الاعتمادية يؤثر على رضا الزبون بنسبة 50%، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى غير الاعتمادية لم تدخل في النموذج تؤثر كذلك على رضا الزبون بنسبة 50%، وتشير النتائج رفض الفرضية المبدئية حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 و هو اقل من الفرض المعنوي 0.05 لدى توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاعتمادية و تحقيق رضا الزبون

ت . اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: ومن خلال نتائج spss تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (23) نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الاستجابة و رضا الزبون

المتغيرات	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	اتجاه العلاقة
الاستجابة	0.62	0.3844	0.00	ارتباط معنوي عالي
رضا الزبون				

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

تحليل علاقات الارتباط بين الاستجابة ورضا الزبون : يلاحظ أن الاستجابة مرتبطة برضا الزبون ارتباط طردي عالي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.62 المنافع المتنوعة إضافة إلى التغطية شبه كلي لوسيلة النقل مع كونها أنها مؤسسة وطنية فهذه العوامل لها دخل في تحقيق رضا الزبون .
تحليل علاقات الأثر بين الاعتمادية وتحقيق رضا الزبون :ويمكن استنتاج ما يلي، الاستجابة يؤثر على رضا الزبون بنسبة 38% ، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى غير الاستجابة لم تدخل في النموذج تؤثر كذلك على رضا الزبون بنسبة 62%.

تشير النتائج رفض الفرضية المبدئية حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 و هو اقل من الفرض المعنوي 0.05 لدى توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستجابة و تحقيق رضا الزبون

ج . اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: ومن خلال نتائج SPSS تم الحصول على النتائج التالية

الجدول رقم (24) نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين الأمان والتعاطف و رضا الزبون

المتغيرات	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	اتجاه العلاقة
الأمان والتعاطف	0.65	0.4225	0.00	ارتباط معنوي عالي
رضا الزبون				

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

تحليل علاقات الارتباط بين الأمان والتعاطف ورضا الزبون : يلاحظ أن الأمان والتعاطف مرتبطة برضا الزبون ارتباط طردي عالي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.65.
تحليل علاقات الأثر بين الاعتمادية وتحقيق رضا الزبون :ويمكن استنتاج ما يلي الأمان والتعاطف يؤثر على رضا الزبون بنسبة 42% ، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى غير الأمان والتعاطف لم تدخل في النموذج تؤثر كذلك على رضا الزبون بنسبة 58%.

تشير النتائج رفض الفرضية المبدئية حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 و هو اقل من الفرض المعنوي 0.05 لدى توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأمان والتعاطف و تحقيق رضا الزبون

د . اختبار الفرضية الرئيسية: ومن خلال نتائج SPSS تم الحصول على النتائج التالية

الجدول رقم (25) نتائج تحليل الانحدار والارتباط بين تحسين جودة الخدمات و رضا الزبون

المتغيرات	معامل الارتباط	معامل التحديد	مستوى الدلالة	اتجاه العلاقة
تحسين جودة الخدمات	0.60	0.365	0.00	ارتباط معنوي عالي
رضا الزبون				

من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS 23

تحليل علاقات الارتباط بين الأمان والتعاطف ورضا الزبون : يلاحظ تحسين جودة الخدمات مرتبطة برضا الزبون ارتباط طردي عالي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.60. ما يعني كلما زاد تحسين جودة الخدمات كلما زادة رضا الزبون

تحليل علاقات الأثر بين الاعتمادية وتحقيق رضا الزبون :ويمكن استنتاج ما يلي تحسين جودة الخدمات يؤثر على رضا الزبون بنسبة 36%، وهذا يعني أن هناك عوامل أخرى غير تحسين جودة الخدمات لم تدخل في النموذج تؤثر كذلك على رضا الزبون بنسبة 64%.

تشير النتائج رفض الفرضية المبدئية حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 و هو اقل من الفرض المعنوي 0.05 لدى توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين تحسين جودة الخدمات و تحقيق رضا الزبون

خلاصة الفصل

من ابرز ما نستنتجه من هذا الفصل والذي تم التطرق فيه إلى المؤسسة الوطنية مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري هذه المؤسسة التي تمارس نشاطها في مجال النقل الحضري ضمن منظومة نقل تحددها الوزارة الوصية من خلال تحديد الاسعار وخطوط النقل يزيد من متطلبات الزبائن من اجل تحسين جودة الخدمات المقدمة و كان هذا العرض محل الدراسة الميدانية . و جاءت نتائج الدراسة الميدانية، إن لسياسة تحسين جودة الخدمات اثر ايجابي في تحقيق رضا الزبون .



الخاتمة:

من خلال الدراسة والتحليل لمختلف جوانب الموضوع يتضح مدى أهمية جودة الخدمات المقدمة والتي يمكن ادراك مدى حسننها من ردود العملاء نتيجة مختلف الممارسات والسياسات والاستراتيجيات داخل مؤسسات النقل وكذلك مدى قدرة المؤسسة على تحسينها.

تعتبر مؤسسات النقل الحضري والشبه الحضري العاملة في الجزائر على غرار مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري من بين اهم المؤسسات التي تبذل قصارى جهدها لتحسين خدماتها تجاه عملائها و يعتبر الاحتكاك اليومي لمختلف شرائح المجتمع مع موظفي المؤسسة تحديا يتطلب المزيد من التدريب والخبرة للتلبية متطلبات العملاء ، لا يجب أن ننسى في هذا الباب الوسائل المصاحبة لتقديم الخدمات كوسائل النقل التي تتطلب و مع جائحة كورونا أن تتوفر على مختلف وسائل الحماية من الفيروس بالاضافة الى الوسائل القياسية الاخرى كتنظافة الكراسي والمحيط الحافلة .

يعكس ردود العملاء تجاه المؤسسة مقياس لدرجة الخدمات و جودتها مما يتطلب من هذه المؤسسات تكييف سياساتها و نمط السفر وطرق الحجز لمواكبة هذه المتطلبات التي ترفع من مقياس الجودة مقارنة بوسائل النقل الأخرى المنافسة .

و من خلال ما تطرقنا في دراسة بحثنا تم الوصول إلى مجموعة من النتائج و الاقتراحات و التوصيات ما يلي:

أولاً: النتائج

● يعتبر النقل الحضري والشبه الحضري من بين اهم الوسائل المساهمة تنشيط مختلف القطاعات الاقتصادية .

● تقدم مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري خدمات ترقى الى تطلعات عملاءها .

● مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه كان له تأثير ايجابي نوعا ما على عملاء .

● تتميز اجراءات تقديم الخدمة من مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بسهولة و السلاسة.

● تهدف مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري إلى توفير خدمات متنوعة ذات اسعار تنافسية

● الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لها الاثر المعنوي و الايجابي

في تحقيق رضا الزبون .

● تواصل مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري إلى تطبيق بروتوكول صحي من أجل سلامة

المسافرين وهو ما خلق الطمئينة والامان لدى المسافرين

ثانياً: التوصيات و الاقتراحات

● العمل على تحسين جودة خدمة النقل بشكل دائم .

● ضرورة تشديد إجراءات الصحية للحفاظ على سلامة العملاء في

ظل جائحة كورونا



تطبيق نظام جودة فعال ومرن من مواجهة فترة التوقف التي تفرضها



الحالة الاقتصادية

ثالثاً: أفاق الدراسة

الجودة كنظام للنهوض بقطاع النقل دراسة حالة



أثر جودة الخدمات في زيادة الحصة السوقية لمؤسسات النقل .



واقع تطبيق الجودة في مؤسسات النقل .





المصادر والمراجع

الكتب العربية :

1. السلمي على، إدارة التميز، دار غريب للنشر، مصر، 2002 .
2. مصطفى أحمد السيد، إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، الدار الجامعية، مصر، 1999.
3. مصطفى أحمد السيد، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 دليل عملي، الدار الجامعية، مصر، 1998.
4. هانس ادلر، التخطيط في قطاع ومشاريع النقل، ترجمة كمال عبد القادر ولي - وزارة التخطيط، بغداد، 1970.

الرسائل والمقالات العلمية:

1. صورية شني، استراتيجيات وسياسات تطوير قطاع النقل المستدام في التجارب الحديثة (دراسة حالة قطاع النقل في الجزائر)، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 2، عدد 2، جوان 2017.
2. الفوزان، فهد بن خالد، قطاع النقل ودوره في التنمية الاقتصادية، بحث منشور على الموقع.
3. الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار، تقرير حول قطاع النقل في الجزائر
4. توفيق ماضي محمد، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية، مجلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 358، مصر، 2002 .
5. سامية لحول، اثر خدمة النقل على رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري الجماعي etub، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بجامعة باتنة، الجزائر، 2010.
6. سمير بوختالة، محمد زرقون، نوال بن عمارة، واقع و آفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - عدد 06 / جوان 2017.
7. فخر الدين، أ. يس، دور النقل و المواصلات و الاتصالات على التنمية الاقتصادية في السودان
8. قردوح خالد، فنطازي فارس، اثر جودة النقل الحضري على الجاذبية السياحية دراسة حالة ولاية جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بنم يحي جيجل 2018/2019 .
9. هادي صلاح عباس، إدارة الجودة الشاملة مدخل نحو أداء منظمي متميز، المؤتمر الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات أيام، 8،9 مارس 2005، جامعة ورقلة.
10. أحمد، محمد شهاب، دراسة فاعلية النقل البري في التنمية الاقتصادية في ظل التحول إلى اقتصاد السوق-الشركة العامة للنقل البري حالة دراسية، رسالة ماجستير، جامعة بغداد.



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

سيدي الفاضل ...، سيدي الفاضلة ... تحياتي لكم،

في إطار الإعداد لمذكرة نيل شهادة الماستر تخصص "تسويق خدمات" بعنوان: متطلبات تحسين جودة خدمات النقل العمومي دراسة حالة مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري غرداية.

نود إعلامكم بأننا بصدد إعداد دراسة ميدانية لهذا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة، ونرجوا منكم مساعدتنا بملء هذه الاستمارة ونعدكم بأن المعلومات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط، مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا في إثراء هذه الدراسة - مع الإلتزام بالبروتوكول الصحي -

من إعداد الطلبة : السايح بن عيسى قويدر السنة الجامعية: 2021/2020

الجزء الأول: البيانات الشخصية

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	الجنس:
<input type="checkbox"/>	من 30 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/>	أقل من 30 سنة	السن:
<input type="checkbox"/>	أكبر من 50 سنة	<input type="checkbox"/>	من 41 إلى 50 سنة	
<input type="checkbox"/>	متزوج	<input type="checkbox"/>	اعزب	الحالة الاجتماعية:
		<input type="checkbox"/>	اخرى	
<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	متوسط أو أقل	المستوى التعليمي:
<input type="checkbox"/>	دراسات عليا	<input type="checkbox"/>	جامعي	
<input type="checkbox"/>	طالب	<input type="checkbox"/>	عامل	الوظيفة:
<input type="checkbox"/>	متقاعد	<input type="checkbox"/>	عامل حر	
		<input type="checkbox"/>	غير ذلك	

- الدخل : أقل من 18000 دج من 18000 إلى 30000 دج
- من 30000 دج إلى 50000 دج أكثر من 50000 دج
- وسيلة النقل : سيارات الأجرة حافلات نقل الخاص
- مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري

الجزء الثاني:

الرقم	الأسئلة	موافق	بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتغير المستقل							
المحور الأول: الجوانب الملموسة							
01	لمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري ميزة عن باقي المؤسسات تتميزها						
02	تمتلك مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تصميم داخلي حسن المظهر						
03	تتوفر وسائل مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري على شروط السلامة و الصحة العامة						
04	حداثة الاجهزة والمعدات المستخدمة في تقديم افضل خدمة						
05	تنصح مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري عمالها بالمظهر اللائق عند استقبال زبائنها						
06	توفر مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري جميع المرافق والتسهيلات المادية للزبائن						
07	تقوم مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بتحديد وسائل النقل والمعدات اللازمة						
المحور الثاني: الاعتمادية							
08	تلتزم مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بتقديم الخدمة في مواعيدها المحددة						

					تلتزم مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بتقديم الوعود التي قطعها للزبائن	09
					تقوم مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري بتقديم خدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء)	10
					تعتمد المؤسسة على تقديم معلومات دقيقة وصحيحة	11
					يساهم توجه المؤسسة في استقطاب الزبائن	12
المحور الثالث: الاستجابة						
					السرعة في تقديم الخدمة من طرف المؤسسة	13
					الرغبة الشديدة في مساعدة الزبائن	14
					الاستجابة الفورية لطلبات الزبائن	15
					الرد الفوري على استفسارات وشكاوى الزبائن	16
					قيام عمال و موظفي المؤسسة بأعمال ترويجية	17
					عدم انشغال عمال وموظفي المؤسسة إلا لطلبات الزبائن	18
المحور الرابع: الأمان والتعاطف						
					شعور المسافرين بالأمان والراحة أثناء تنقلهم بحافلات المؤسسة	19
					هناك ثقة لدى المسافرين اتجاه موظفي المؤسسة	20
					إمتلاك موظفي المؤسسة على الخبرة و المهارة في تقديم الخدمة	21
					الإهتمام الشخصي بالزبون و كأنه هو المتعامل الوحيد لديهم	22
					تميز خدمات مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بالأمان	23
					تحتزم مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري البروتوكول الصحي الخاص بمكافحة جائحة كورونا	24
المتغير التابع: رضا الزبون						
					سوف استمر في التعامل مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري .	25
					يعكس مظهر بالارتياح لإتخاذ قرار السفر و التنقل مع مؤسسة	26

					نقل الحضري وشبه الحضري	
					يعتبر الموظفون والعاملون في مؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه الحضري أهل ثقة	27
					أشعر بالارتياح لإتخاذ قرار التعامل مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري .	28
					تنصح الآخرين بالتعامل مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري .	29
					تشعر بالاستقرار في تعاملك مع مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري	30
					الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري تفوق التوقعات	31
					الخدمات دائما في تطوير و إزدياد	32