



تقييم وتحسين جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات في قسنطينة
Evaluation and improvement of the quality of urban
transport service by buses Constantine

نوارة سياري¹، عز الدين بن تركي²

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 (الجزائر)، -nouara.siari@univ-
constantine2.dz

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 (الجزائر)، a2zbenterki@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2022/11/12 تاريخ القبول: 2022/11/30 تاريخ النشر: 2022/12/31

ملخص:

تهدف الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على خدمة النقل الحضري بالحافلات التي تعتبر الحرك الرئيسي للحياة في المدينة من خلال التعرف على الأسباب التي أدت إلى رداءتها فهي لا تستوف معايير الجودة المطلوبة. لهذا اعتمدنا على أدوات التحسين المستمر وأبعاد تقييم الجودة الخمسة. بلغت عينة الدراسة 421 مفردة موزعة على المحيط الحضري لقسنطينة. أسفرت النتائج أن خدمة النقل بالحافلات العمومية أفضل نسبيا من المقدمة من الخواص وأنه توجد عوامل أخرى جعلتها محل تدمير واستياء الزبائن من أبرزها الاختناقات المرورية والحوادث. كلمات مفتاحية: تقييم الجودة، تحسين الجودة، خدمة النقل، النقل الحضري، الحافلات، قسنطينة.

تصنيفات JEL : R4، N7، L9

Abstract:

The research paper aims to shed light on the urban transport service by bus, which is the main driver of life in the city, by identifying the reasons that led to its poor quality, as it does not meet the required quality standards. That is why we relied on continuous improvement tools and the five dimensions of quality assessment. The study sample amounted to 421 individuals distributed over the urban surroundings of Constantine. The results revealed that the public bus transportation service is relatively better than the one

provided by the private ones, and that there are other factors that made it the subject of customer discontent and discontent, most notably traffic jams and accidents.

JEL Classification Codes: R4 ,N7 ,L9

المؤلف الموسّل: نورة سياري، الإيميل: nouara.siari@univ-constantine2.dz

مقدمة:

يعتبر النقل من القطاعات الخدمية الحيوية في اقتصاد أي دولة وهو من ضروريات الحياة ولا يمكن أن نتصور العالم دون وسائل نقل، يمثل حلقة الوصل بين كل القطاعات الخدمية وغير الخدمية دون استثناء. تتميز خدمة النقل بخصائص مشتركة مع بقية الخدمات وأخرى تجعلها منفردة وتميزها عنهم. تنقسم لعدة أنواع من أبرزها خدمة النقل الحضري بالحافلات التي يمثل محور دراستنا. تم التركيز هنا على تقييم الخدمة والتعرف على أسباب رداءتها وعدم استيفائها للمعايير خاصة مع تباين مصالح المتعاملين الاقتصاديين الذين يقدمونها وهما القطاع العمومي والقطاع الخاص.

تعاني مدينة قسنطينة على غرار بقية المدن من مشاكل حمة تمس جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية وحافلات الخواص فهي لا تعكس توقعات الزبائن ولا تلي رغباتهم خاصة وأنها مرتبطة بحياتهم اليومية ومختلف النشاطات والأعمال التي يقومون بها، رغم الجهود المبذولة من السلطات لتطوير الخدمة وكذلك الأغلفة المالية الضخمة المنفقة على المشاريع التي تدعم القطاع وترقى به لمعايير الجودة المطلوبة. على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ماهو واقع خدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية وحافلات الخواص في مدينة قسنطينة في ظل استخدام أبعاد تقييم الجودة وأدوات تحسينها؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- مخطط باريتو هو أحسن أداة يمكن الاعتماد عليها في تحسين الخدمة؛
- خدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية أفضل منها بحافلات الخواص؛
- الاختناق المروري المتسبب الرئيسي في رداءة خدمة النقل الحضري بالحافلات؛

- تستخدم أدوات تحسين الجودة من أجل حل مشاكل خدمة النقل بالحافلات.

أهداف الدراسة

- تركز ورقنتا البحثية على جملة من المبررات نوجزها فيما يلي:
- التعرف على ماهية خدمة النقل الحضري بالحافلات.
- إبراز خصائص خدمة النقل الحضري بالحافلات.
- تقييم جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات من طرف الزبائن.
- معرفة مختلف أدوات تحسين جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات.
- تسليط الضوء على المشاكل التي تعاني منها خدمة النقل الحضري بالحافلات في مدينة قسنطينة ومحاولة إيجاد حلول لها.

منهجية الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة كل مستعمل لخدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية وحافلات الخواص ضمن المحيط الحضري لمدينة قسنطينة والذي يضم خمس بلديات وهي على التوالي: بلدية قسنطينة، الخروب، حامة بوزيان، ديدوش مراد وعين السمارة. من أجل الإلمام بالموضوع وإمكانية تعميم النتائج على أوسع نطاق تم اختيار عينة عشوائية بلغت 421 مفردة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي الذي

يهتم بوصف خدمة النقل الحضري وعرض مختلف خصائصها وأبعاد تقييمها وطرق تحسينها ليتم فيما بعد تحليل وتفسير النتائج التي تعكس المشاكل الحقيقية التي أدت لرداءة الخدمة المقدمة وعدم استيفائها للمعايير المطلوبة. تم استخدام الاستبيان كأداة مهمة لجمع المعلومات الأولية وضم بدوره 3 محاور رئيسية اندرجت ضمنها 38 سؤالاً.

2. الأدبيات النظرية للدراسة:

سيتم عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة كما يلي:

1.1.2. أساسيات خدمة النقل الحضري بالحافلات

سنعرض لمحة وجيزة عن خدمة النقل الحضري.

1.1.2.1. تعريف خدمة النقل الحضري:

يمثل النقل الحضري هو كل خدمة نقل للأشخاص باستخدام وسائط النقل الجماعي داخل الوسط الحضري للمدينة، تشمل نقل أكثر من شخصين لمسافة تفوق 9 كلم، وهو الوسيلة الوحيدة لربط نقاط التجمع العمراني بهدف لإعطاء ديناميكية متغيرة ومستمرة للحياة وضمان كل أنواع التنقلات (يزيد شهلي، سامية حول، 2017، ص: 332-334).

2.1.2. أهمية خدمة النقل الحضري:

تكمن أهمية خدمة النقل الحضري في أنه يلعب دوراً فعالاً في إعادة هيكلة المجال العمراني؛ يخلق مناصب وفرص عمل جديدة؛ يتيح الفرصة لاستخدام الأراضي لإنشاء وإنعاش مراكز النشاط؛ عامل تأثير على اختيار الأفراد لمراكز الإقامة والنشاط؛ توليد مداخيل جديدة للمشاريع السياحية؛ إلغاء الفروقات الاجتماعية؛ فك العزلة عن المناطق

النائية في المجال الحضري؛ توطيد العلاقات الاجتماعية لأنه يربط مختلف المناطق مع بعضها، دعم مشاريع التنمية المحلية في المدينة، تطوير البنى التحتية في المدينة توسيع السوق المحلية (خلف الله حسين الدليمي، 2009، ص: 443).

3.1.2. دوافع خدمة النقل الحضري:

تصنّف دوافع التنقلات الحضرية إلى معيارين حيث المعيار الأول هو حسب أهميتها حيث نجد فيه الدوافع الضرورية التي ترتبط بالروتين اليومي للأشخاص وهي العمل، الدراسة، العلاج والتسوق؛ والدوافع غير الضرورية التي لا يكون الأفراد بحاجة إلى التنقل بصفة يومية ومستمرة بل في أوقات معينة ومتباعدة وهي السياحة والزيارات وأخرى. أما المعيار الثاني فهو حسب طبيعتها حيث نجد الدوافع الدينية، العلمية، الاقتصادية، السياسية، الثقافية والصحية حسب ما يعرضه الشكل رقم 01 (بوقلعة محمد، يحيى مفيده، 2017، ص ص: 60، 61)..

الشكل 1: دوافع التنقل



المصدر: إعداد الباحثين.

3.1.2. أنواع التنقلات الحضرية

تنقسم خدمة النقل الحضري إلى النقل الفردي الذي يعني تنقل فردا على الأكثر بوسائل تتمثل أساسا في المشي على الأقدام وباستخدام الدراجات، أما النقل الحضري الجماعي يهتم بتنقل شخصين على الأقل باستخدام وسائل جماعية تتمثل في سيارات الأجرة، الحافلات والقطارات بأنواعها (عبد الحكيم كبيش، 2011، ص:180).

4.1.2. الهياكل القاعدية للنقل الحضري ووسائله

تمثل الهياكل القاعدية للنقل الحضري بالحافلات كل المرافق والتجهيزات التي تنشأ وتنتهي فيها الخدمة حيث تشمل شبكة الطرقات، الجسور والأنفاق، محطات ومواقف الحافلات. أما وسائل النقل الحضري بالحافلات فهي كل المركبات على اختلاف أحجامها وأنواعها المستخدمة لنقل الأشخاص داخل المحيط الحضري وتضم سيارات الأجرة، القطارات (القطار، الترامواي والميترو) والحافلات (عبد العالي الصغيري، 2018، 20 أوت 12:00). (حكيم بن حرو، نور الدين مزهودة، 2017، ص: 141).

2.2. أبعاد تقييم جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات وأدوات تحسينها

سيتم عرض وأبعاد تقييم جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات وطرق تحسينها.

1.2.2. خصائص خدمة النقل

تميز خدمة النقل بعدة مميزات نلخصها فيما يلي: يتسم النقل بخاصية مُنفردة تُميّزه عن بقية القطاعات الأخرى وهي أنه لا يطلب لذاته. بمعنى لا يتنقل الشخص مجرد التنقل فلا يمكن استخدام وسيلة النقل من أجل الذهاب لمكان ما والعودة منه دون سبب محدد بل ينتقل الأشخاص لدوافع وأسباب تتعدد بتعدد حاجاتهم؛ يُقدّم النقل للفرد والجماعة معاً حيث يُمكن لوسيلة نقل أن تنقل شخص واحد كما تنقل عدة

أشخاص حسب طبيعة الطلب على عكس بعض الخدمات التي تقدّم للفرد فقط مثل الخدمات الطبيّة والمصرفية؛ النقل من ضروريات الحياة لا يمكن الاستغناء عنه بأي شكل من الأشكال لهذا يجب أن يكون متاحًا في كل الأوقات ودون انقطاع من خلال توفير الحد الأدنى من الخدمة على عكس بعض الخدمات التي لها فترة دوام محدّدة؛ يمكن استعمال عدّة أنواع من التّقل في نفس الحيز المكاني (النقل البري عبر الطرقات والنقل عبر السكة الحديدية)؛

النقل توليفة متكاملة حيث لا يمكن أن نجد نقل جوي فقط؛ يتميّز النقل بأوقات الذّروة التي يبلغ فيها الطلب أقصاه والتي تستوجب تغطيته كمّا ونوعًا؛ يعتبر النقل حلقة الوصل بين كافة القطاعات الخدمية وغير الخدمية دون استثناء ويرتبط بها ارتباطا وثيقا كونه المحرّك الرئيسي لها؛ يتسم النقل بضخامة الأغلفة المالية التي يحتاجها لتشييد وبناء البنى التحتية الخاصة به؛ ربحية قطاع النقل تتجلى في المدى البعيد لكنها تنعكس إيجابا على كل القطاعات في المدى القصير؛ لا يمكن الاستفادة من فائض النقل في المناطق التي يكون فيها الطلب مغطى بشكل كامل وتوجيهه للمناطق التي تعاني العجز في العرض والطلب المرتفع؛

بمجرد استخدام النقل يستحيل تخزينه لاستخدامه لاحقا أو في مكان آخر لهذا أصبح يستخدم نظام الحجز المسبق لمواجهة تغيرات الطلب المفاجئة؛ يستهلك النقل فور إنتاجه فعند ركوبك الطائرة تكون قد استفدت من خدماتها مباشرة؛ تختلف وسائل النقل فيما بينها من حيث نوع ومستوى الخدمة والتكلفة لهذا وجب التدخل من أجل ضبط ظروف التشغيل وشروط العمل؛ النقل من أكثر القطاعات التي تتعلق بالدليل المادي الذي يرافق تقديم الخدمة على عكس بعض الخدمات التي ترتبط مباشرة مع الخدمة في حد ذاتها؛ مقدم خدمة النقل المباشر (السائق والقابض) لا يمكنه ضمان تقديم

نفس الخدمة بنفس الجودة والطريقة، ما أدى لاستخدام أساليب متطورة في العالم اليوم وهي النقل الذكي والنقل دون طيار حيث تستعمل البرمجة الآلية؛ استخدام وسائل النقل المختلفة لا يعني امتلاكها بل فقط دفع مقابل الحصول على منفعة التنقل بها (حكيم بن جروة، نور الدين مزهودة، 2017، ص: 140).

2.2.2. أبعاد تقييم جودة الخدمة

للتمكن من تقييم جودة الخدمة نعتمد على الأبعاد الخمسة وفق نموذج servperf الذي يضم كل من: الاعتمادية التي تعكس القدرة على إنجاز وأداء الخدمة الموعدة بشكل دقيق فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة متقنة ودقيقة من حيث الوقت والسرية والإنجاز تماما كما تم الوعد به، الاستجابة التي تعبر عن مدى رغبة واستعداد مقدمي الخدمة في تقديم المساعدة والرد على كل الاستفسارات والسرية في تقديم الخدمة والمساهمة الفعلية في حل المشاكل ومواجهة الصعوبات. أما الملموسية فهي كل الجوانب المادية التي ترافق عملية تقديم الخدمة وتؤثر في الصورة الذهنية للعميل. التعاطف هو العناية بالعميل ورعايته والاهتمام به وبمشكلاته وإيجاد حلول لها، في حين الأمان هو خلو الخدمة من المخاطر والشك في تقديم خدمة جيدة (أيوب محمود محمد، 2020، ص: 78) (رفل مؤيد عبد الحميد، رعد عدنان رؤوف، 2018، ص: 32).

3.2.2. أدوات التحسين المستمر للجودة

التحسين المستمر هو الممارسات التي لا نهاية لها من التحسينات في مختلف أوجه عمل المؤسسة والهدف منه بلوغ الكمال الذي لا يدرك فيستمر ويدوم السعي إليه. يتطلب التحسين المستمر أدوات للوصول للحقائق التي من خلالها يتم تشخيص

المشاكل وفرص التحسين (سلطان كريمة، 2006-2007، ص: 43) تتمثل فيما يلي:

• قائمة المراجعة هي أداة لتسجيل وجمع البيانات الخاصة بوقوع أحداث مرغوب فيها وغير مرغوب فيها لأية عملية تكرر خلال فترة للتأكد أن البيانات جمعت بدقة؛

• مخطط باريتو الذي يستخدم من أجل تحديد المشاكل التي يجب إعطاؤها الأولوية والأهمية في المعالجة والحل قبل غيرها لتأثيراتها الكبيرة. يشير تحليل باريتو لقاعدة 20/80 والتي تعني أن 80% من المشكلات تعود إلى 20% من الأسباب التي تمثل القلة الحيوية التي تعود إليها معظم المشكلات والتي يجب الاهتمام بها ومعالجتها أولاً؛

• مخطط إيشيكاوا يمكن من توليد الأفكار والمقترحات التي تكون أسباباً محتملة للمشكلة وتصنيفها ضمن فئات معينة، تشمل الفئات ما يلي: اليد العاملة، الطرق والأساليب، المعدات، العمال، البيئة؛

• المدرج التكراري هو شكل بياني يحتوي مجموعة مستطيلات يمثل كل منها تكرار حوادث فئة معينة. يستخدم في مجال الجودة لعرض وتمثيل البيانات وإعطاء تصور واضح عنها وتستعمل لتمييز وتحديد الأسباب الرئيسية للمشكلة (طاهر حسن، 2019، ص: 05، 09، 14)؛

• مخطط الانتشار يستخدم لإبراز العلاقة بين متغيرين لفحص طبيعة وقوة العلاقة؛

• مخطط المسار هو عرض العمليات وتعايقها لنموذج العملية التحويلية. تستعمل لإظهار التابع في الخطوات والمواقع الرئيسية للقرار والمسارات البديلة والتغذية العكسية. هدفها فهم العمليات لإيجاد فرص التحسين؛

• خرائط المراقبة هي طريقة بيانية يتم خلالها أخذ قياسات معينة لعينات مسحوبة عشوائيا من الإنتاج ويوجد لكل خريطة مراقبة ثلاث خطوط أفقية (سلطان كريمة، 2006-2007، ص: 88).

3. الدراسة التطبيقية

سيتم عرض الخطوات المعتمد عليها في إجراء الدراسة الميدانية عرض النتائج وتحليلها.

1.3. الإجراءات المنهجية للدراسة

ستتطرق لعرض مجتمع، عينة، منهج الدراسة ومختلف الأدوات المستخدمة كما يلي:

1.1.3. مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في كل مستعمل لخدمات النقل الحضري بالحافلات في قسنطينة، وتشمل القاطنون في المحيط الحضري المتكون من خمس بلديات وهي: قسنطينة، الخروب، عين السمارة، حامة بوزيان وديدوش مراد.

2.1.3. عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بلغت 421 مفردة تستخدم لخدمات النقل الحضري بالحافلات العمومية وحافلات الخواص في مدينة قسنطينة.

3.1.3. منهج الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف متغيرات البحث والتعبير عنها بشكل كمي ونوعي ومعرفة التفاصيل واستنتاج النتائج وتحليلها.

4.1.3. أدوات الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الأولية وتم إخراجها على عدة مراحل بدأت بمرحلة إعداد النسخة الأولى وتسليمها لأفراد العينة، لتليها النسخة الثانية المستلمة لأساتذة مختصين في مجال النقل والتسويق، ليزر في إخراجها النهائي وكما هو عليه الآن بعد استبعاد الاستمارات غير المناسبة. كما هو موضح في الجدول رقم 01.

الجدول 1: توزيع الاستمارات

البيان	العدد الإجمالي للاستمارات	العدد المستبعد	العدد المسترجع
العدد	450	29	421
النسبة المئوية	100 %	6.44	93.56

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج تحليل الاستبيان.

تجدر الإشارة إلى أنه تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور كما يلي: المحور الأول: شمل أبعاد تقييم الجودة تم تقسيمه إلى خمسة أبعاد الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف والأمان؛ المحور الثاني يضم 6 أسئلة متعلقة بخدمة النقل عموماً؛ المحور الثالث تناول خصائص العينة وشمل 6 أسئلة. تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والأدوات التالية: التكرارات المطلقة والنسب المئوية لإظهار نسب الإجابات لمفردات عينة الدراسة؛ الانحراف المعياري لتبيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية؛ المتوسط الحسابي لمعرفة درجة موافقة المجيبين عن أسئلة الاستبيان؛ معامل ألفا كرونباخ كمقياس لدرجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ومتغيرات الدراسة.

الجدول 2: معامل ألفا كرونباخ

الحافات	الحافات العمومية	حافات الخواص
الاعتمادية	0.814	0.813
الاستجابة	0.664	0.574

0.631	0.658	المموسية
0.809	0.835	التعاطف
0.759	0.756	الأمان

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 أن قيم ألفا كرونباخ مقبولة فهي تعكس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ويمكن الوثوق والاعتماد على النتائج وتحليلها؛ مقياس ليكارت المعتمد عليه.

الجدول 3: مقياس ليكارت

الرقم	درجة التقييم	المقياس	درجة الموافقة
	غير موافق بشدة	1.80-1.00	منخفضة جدا
	غير موافق	2.60-1.80	منخفضة
	محايد	3.40-2.60	مقبولة
	موافق	4.20-3.40	مرتفعة
	موافق بشدة	5.00-4.20	مرتفعة جدا

المصدر: إعداد الباحثين.

2.3. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

سيتم تحليل ومناقشة كل نتائج الدراسة كما يلي:

1.2.3. تحليل أبعاد تقييم جودة خدمات النقل بالحافلات

سننظر لتحويل أبعاد التقييم الخمسة لجودة خدمات النقل بالحافلات كما يلي:
يبرز الجدول رقم 04 (الملحق رقم 01) تقييم أفراد العينة بُعد الاعتمادية لخدمات النقل الذي اندرج ضمنه 5 عبارات مرقمة من 01 إلى 05. يمكن القول أن للحافلات العمومية أفضلية نسبية مقارنة بحافلات الخواص فيما يتعلق بهذا البعد وهو ما

يؤكدته المتوسط الحسابي الإجمالي والانحراف المعياري الذّين بلغا 2.84، 1.254 على التوالي مقارنة 2.34، 1.189 لحافلات الخواص. يمكن تفسير ذلك بأنه يجب على الحافلات العمومية الاهتمام أكثر بهذا البعد لأنهم أكدوا أن الخدمة لا تتطابق مع توقعاتهم وهم يجدون صعوبة في الوصول للمكان المحدد بسبب عوامل أخرى خارجية وهي الازدحام المروري الذي أثر سلبا على رداءة الخدمة رغم الالتزام بتقديم خدمة عمومية للجميع والجهود المبذولة من طرف الحافلات العمومية فهي تنشط في خطوط عزف الخواص عن العمل فيها والتقيّد بالوصول في الوقت. يؤكّد أفراد العينة بأن العبارة 02 (تسعيّرة مناسبة) الأكثر تأثيرا في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.67. على العكس فهم يؤكّدون عدم تقيّد الخواص ببعد الاعتمادية بتاتا رغم عددهم الهائل في سوق النقل الحضري (900 حافلة) وهم ينشطون في خطوط ذات مردودية والواقع يثبت عدم تقيدهم بخط السير وعدم توصيل الأفراد للنقطة النهائية، أما بالنسبة للعبارة 05 الأكثر تأثيرا (الأكثر استخداما ولا يمكن الاستغناء عنها) وهو ما يثبتته المتوسط الحسابي 2.99.

يبرز الجدول رقم 05 (الملحق 02) تقييم أفراد العينة لُبعد الاستجابة لخدمات النقل الذي اندرج ضمنه 5 عبارات (06-10). للحافلات العمومية أفضلية نسبية مقارنة بالخواص فيما يتعلق بهذا البعد وهو ما يؤكده المتوسط الحسابي الإجمالي والانحراف المعياري الذّين بلغا 2.66، 1.285 على التوالي مقارنة ب 2.30، 1.249 لحافلات الخواص. هذا يفسر بأن الحافلات العمومية تلتزم ببرنامج عمل يبدأ على 06:30 لتكون أول حافلة في محطة البداية ومحطة النهاية لتمر كل نصف ساعة حافلة ويتم هذا بشكل دوري وبنظام التناوب وأي تجاوز يعرض صاحب الحافلة للطرّد. وهو ما تعكسه العبارة 01 الأكثر تأثيرا في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره

3.06) الالتزام بتقديم خدمات في مواعيد معلومة ومنظمة). على العكس فهم يؤكدون عدم تقييد الخواص ببعد الاستجابة أيضا، العبارة 04 الأكثر تأثيرا (تقديم خدمة بشكل مستمر ودون انقطاع) نظرا لوفرهما وأنها تنشط في الخطوط مرتفعة الطلب ما يثبتته المتوسط الحسابي 2.82.

يرز الجدول رقم 06 (الملحق رقم 03) تقييم أفراد العينة لُبعد الملموسية لخدمات النقل الذي اندرج ضمنه 6 عبارات مرقمة من 11 إلى 16. يمكن القول أن للحافلات العمومية أفضلية معتبرة مقارنة بحافلات الخواص فيما يتعلق بهذا البُعد وهو ما يؤكدته المتوسط الحسابي الإجمالي والانحراف المعياري الذُين بلغا 3.37، 1.549 على التوالي مقارنة ب 2.65، 1.408 لحافلات الخواص. هذا يفسر بأن الحافلات العمومية تتوفر بنوع واحد كبير الحجم وهي فعلا تهتم بالنظافة من خلال غسلها وتعيمها يوميا عند دخول المرآب، وتهتم كذلك بهندام السائق والقاطب فهو موحد لكن ما يشغلهم هو كونها أكبر مصدر للضجيج وهو ما تعكسه العبارة 06 التي تعتبر الأكثر تأثيرا في هذا البعد. بمتوسط حسابي قدره 3.68. على العكس فهم يؤكدون وبشدة عدم تقييد حافلات الخواص ببعد الملموسية فالهندام غير لائق، الحافلات متسخة من الداخل والخارج، الرائحة الكريهة، صوت الموسيقى العالي وغير المحترم، أما العبارة رقم 06 هي الأكثر تأثيرا التي تدل على تميزها بأنها أكبر مصدر للضجيج ما يثبتته المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.81.

يرز الجدول رقم 07 (الملحق رقم 04) تقييم أفراد العينة لُبعد التعاطف لخدمات النقل الذي اندرج ضمنه 5 عبارات مرقمة من 16 إلى 20. يمكن القول أن للحافلات العمومية أفضلية نسبية مقارنة بحافلات الخواص فيما يتعلق بهذا البُعد وهو ما

يؤكد المتوسط الحسابي الإجمالي والانحراف المعياري الذئن بلغا 2.52، 1.225 على التوالي مقارنة ب 1.95، 1.076 لحافلات الخواص. هذا يفسر ذلك بأن الحافلات العمومية تهتم ببعء التعاطف خاصة ما تعلق بتعامل مقدمي الخدمة بكل أدب واحترام ولطافة وهو ما تعكسه العبارة 03 التي تعتبر الأكثر تأثيرا في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 2.94. على العكس فهم يؤكدون عدم تقييد حافلات الخواص ببعء الاستجابة فهم يتعاملون بالكلام الفاحش وعدم اللطافة فهم يتصورون الزبون مبلغ مالي فقط، أما العبارة 04 هي الأكثر تأثيرا تدل على تميزها بمنح معاملة خاصة لدوي الاحتياجات الخاصة رغم أنها لا تتوفر على ذلك في الحافلات متنوعة الأنواع والأشكال ما يثبتها المتوسط الحسابي 2.11.

يبرز الجدول رقم 08 (الملحق رقم 05) تقييم أفراد العينة لبعء الأمان لخدمات النقل الذي اندرج ضمنه 6 عبارات مرقمة من 21 إلى 26. يمكن القول أن للحافلات العمومية أفضلية نسبية مقارنة بالخواص وهو ما يؤكد المتوسط الحسابي الإجمالي والانحراف المعياري الذئن بلغا 3.27، 1.580 على التوالي مقارنة ب 2.48، 1.442 لحافلات الخواص. هذا يفسر بالتقييد بالسرعة القانونية والعدد القانوني للركاب وخط السير وتكاد تنعدم فيها التحرشات والسرقات وأي مخالفة تؤدي للطرد النهائي من العمل، العبارة 05 التي تعتبر الأكثر تأثيرا في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3.00 (توفير حافلات أخرى في حالة حدوث أعطاب). على العكس فهم يؤكدون عدم تقييد حافلات الخواص ببعء الأمان خاصة السرعة الجنونية والاحتفاظ داخل الحافلات وعدم احترام خط السير وكثرة المشاحنات والتحرشات، أما بالنسبة للعبارة رقم 05 الأكثر تأثيرا (توفير حافلات أخرى في حالة حدوث أعطاب) ما يثبتها المتوسط الحسابي 2.48.

2.2.3. تحليل أدوات تحسين جودة خدمات النقل بالحافلات

سيتم عرض قائمة المراجعة، مخطط إيشيكاوا، مراحل إعداد مخطط باريتو كما

يلي:

الجدول رقم 09: قائمة المراجعة كأداة لتحسين جودة خدمات النقل بالحافلات

العمومية وحافلات الخواص

عدد المشاهدات: 421		مسجل البيانات: س. ن		فترة التسجيل: 2019/04/01-2019/01/01		
النسبة المئوية	التكرارات المطلقة (حافلات الخواص)	فئات المشكلات	النسبة المئوية	التكرارات المطلقة (الحافلات العمومية)	فئات المشكلات	الرقم
19.65%	350	الاحتفاظ داخل الحافلة	19.65%	313	الاحتفاظ داخل الحافلة	1.
17.07%	117	قلة عدد الحافلات	17.07%	272	قلة عدد الحافلات	2.
14.56%	218	طول فترة الانتظار في المواقف	14.56%	232	طول فترة الانتظار في المواقف	3.
12.24%	232	الازدحام المروري	12.24%	195	الازدحام المروري	4.
9.29%	262	قدم الحافلات المستعملة	9.29%	148	قدم الحافلات المستعملة	5.
7.47%	242	رداءة الخدمة المقدمة	7.47%	119	رداءة الخدمة المقدمة	6.
7.47%	234	غياب الرقابة	7.47%	119	غياب الرقابة	7.
4.96%	189	المعاملة السيئة	4.96%	79	المعاملة السيئة	8.
3.39%	161	التسعيرة غير مناسبة	3.39%	54	التسعيرة غير مناسبة	9.
2.89%	140	حوادث المرور	2.89%	46	حوادث المرور	10.
1.01%	33	أخرى	1.01%	16	أخرى	11.

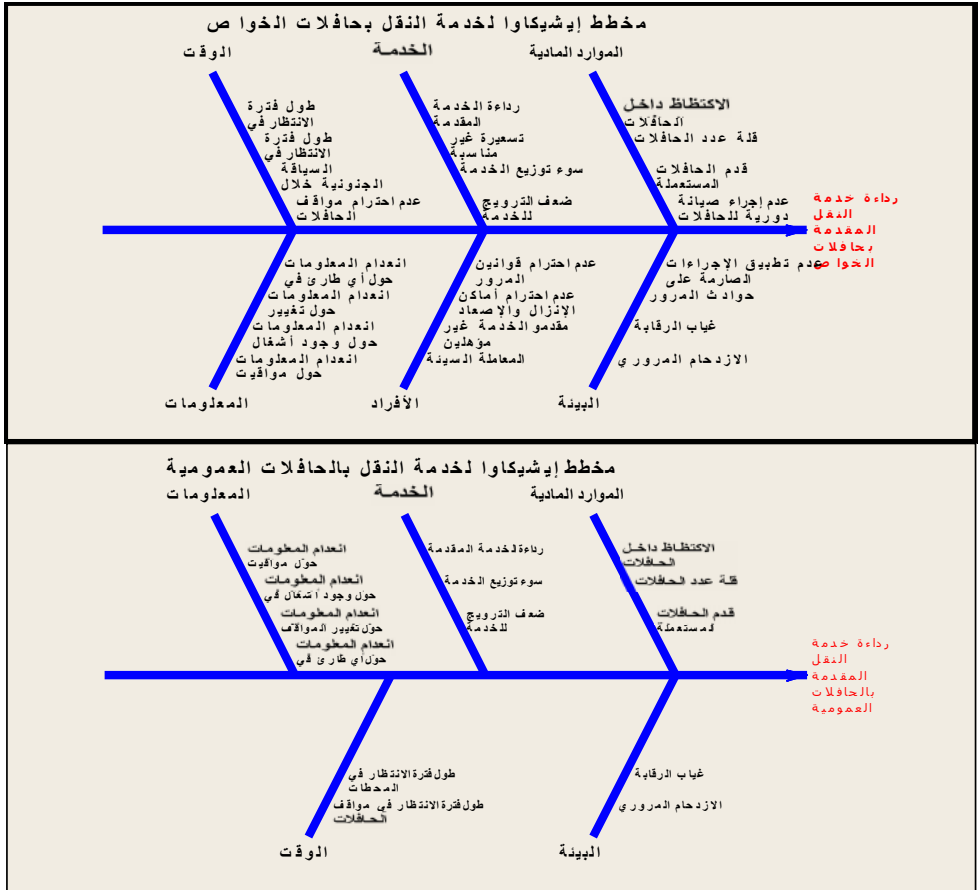
المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

تم في الجدول رقم 09 التعرف من خلال قائمة المراجعة على المشاكل التي تعاني

منها خدمات النقل بالحافلات العمومية وحافلات الخواص حيث نجد من أبرز مشاكل

النقل بالحافلات العمومية الاكتظاظ، قلة العدد وطول فترة الانتظار هذه المشاكل ليست مرتبطة بمقدم الخدمة. أما بالنسبة لحافلات الخواص نجد الاكتظاظ، قدم الحافلات المستعملة، رداءة الخدمة المقدمة وغياب الرقابة.

الشكل 1: مخطط إيشيكاوا كأداة لتحسين جودة خدمات النقل الحضري بالحافلات



المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

الجدول 10: المرحلة الأولى لإعداد مخطط باريتو لتحسين جودة خدمات النقل بالحافلات

العمومية

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	الترتيب		التكرارات المطلقة (الحافلات العمومية)	البيان
19.65%	19.65%	313	الاكتظاظ داخل الحافلة	313	الاكتظاظ داخل الحافلة
36.72%	17.07%	272	قلة عدد الحافلات	272	قلة عدد الحافلات
51.28%	14.56%	232	طول فترة الانتظار في المواقف	232	طول فترة الانتظار في المواقف
63.52%	12.24%	195	الازدحام المروري	195	الازدحام المروري
72.81%	9.29%	148	قدم الحافلات المستعملة	148	قدم الحافلات المستعملة
80.28%	7.47%	119	رداءة الخدمة المقدمة	119	رداءة الخدمة المقدمة
87.75%	7.47%	119	غياب الرقابة	119	غياب الرقابة
92.71%	4.96%	79	المعاملة السيئة	79	المعاملة السيئة
96.1%	3.39%	54	التسعيرة غير مناسبة	54	التسعيرة غير مناسبة
98.99%	2.89%	46	حوادث المرور	46	حوادث المرور
100%	1.01%	16	أخرى	16	أخرى

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

الجدول 11: المرحلة الأولى لإعداد مخطط باريتو لتحسين جودة خدمات النقل

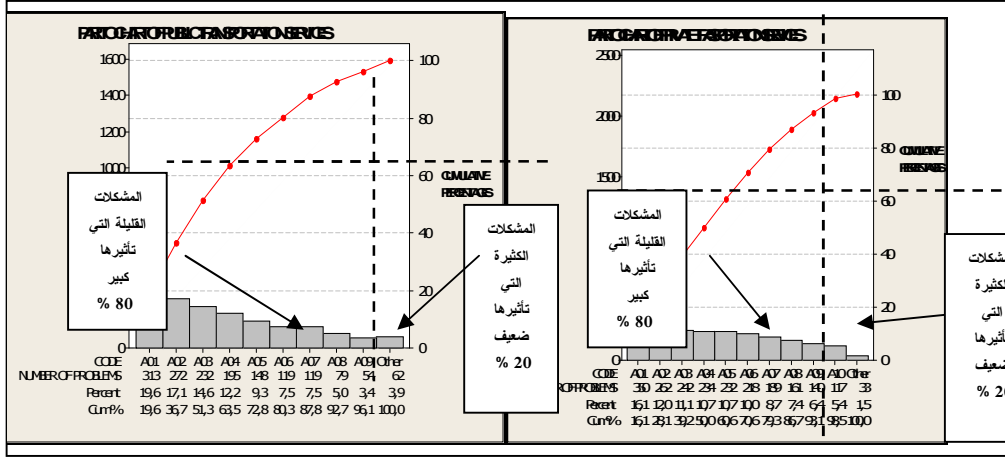
بمحافلات الخواص

النسبة التراكمية	النسبة المئوية	الترتيب		التكرارات المطلقة (الحافلات العمومية)	البيان
16.07%	16.07%	350	الاكتظاظ داخل الحافلة	350	الاكتظاظ داخل الحافلة
28.1%	12.03%	262	قدم الحافلات المستعملة	117	قلة عدد الحافلات
39.21%	11.11%	242	رداءة الخدمة المقدمة	218	طول فترة الانتظار في المواقف
49.96%	10.75%	234	غياب الرقابة	232	الازدحام المروري
60.61%	10.65%	232	الازدحام المروري	262	قدم الحافلات المستعملة
70.62%	10.01%	218	طول فترة الانتظار في المواقف	242	رداءة الخدمة المقدمة
79.3%	8.68%	189	المعاملة السيئة	234	غياب الرقابة
86.69%	7.39%	161	التسعيرة غير مناسبة	189	المعاملة السيئة
93.12%	6.43%	140	حوادث المرور	161	التسعيرة غير مناسبة

98.49%	5.37%	117	قلة عدد الحافلات	140	حوادث المرور
100%	1.51%	33	أخرى	33	أخرى

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

الشكل 2: المرحلة الثانية لإعداد مخطط باريتو.



المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

بالاعتماد على قاعدة 80/20 لباريتو والتي تكشف المشكلات القليلة التي تأثيرها كبير والتي يجب الاهتمام بها قبل غيرها وحلها في أسرع وقت ممكن، فهي مرقمة من 01 إلى 06 بالنسبة للحافلات العمومية وهي مبينة في الجدول رقم 10، أما بالنسبة لحافلات الخواص فهي مرقمة من 01 إلى 07 بالنسبة في الجدول رقم 11. نستنتج أن هذه الأداة فعالة في الكشف والتعرف على المشاكل التي تؤدي لرداءة في جودة الخدمة المقدمة وبالتالي يجب الإسراع في حلها.

3.2.3. تحليل نتائج محور المعلومات العامة وخصائص العينة:

سيتم تحليل نتائج محور المعلومات العامة وخصائص العينة كما يلي:

الجدول 12: معلومات عامة عن خدمات النقل بالحافلات

النسبة المئوية	العدد	الخيارات	العبارات	النسبة المئوية	العدد	الخيارات	العبارات
3.3	14	راضي جدا	الرضا عن	46	194	الدراسة	دوافع التنقل
31.8	134	راضي	خدمات النقل	53.7	226	العمل	بالحافلات العمومية
17.3	73	محايد	المقدمة من	18.3	77	العلاج	وحافلات الخواص
23.8	100	غير راضي	طرف	24.5	103	السياحة والتنزه	
20.7	87	غير راضي تماما	الحافلات	3.1	13	أخرى	
3.1	13	لم يذكر	العمومية	1.9	08	لم يذكر	
1.7	07	راضي جدا	الرضا عن	76	320	1 مرة - 3 مرات	عدد مرات
10.5	44	راضي	خدمات النقل	13.3	56	4 مرات - 6 مرات	استخدام الحافلات
12.6	53	محايد	المقدمة من	1.9	08	أكثر من 7 مرات	العمومية وحافلات
26.4	11	غير راضي	طرف	8.8	37	لم يذكر	الخواص
44.9	189	غير راضي تماما	حافلات	47.5	200	السيارة الخاصة	البديل المستخدم
4.0	17	لم يذكر	الخواص	47.7	201	سيارات الأجرة	عوضا عن الحافلات
66	278	تغيير الحافلات المستعملة	اقتراحات لتحسين نوعية الخدمة المقدمة	24.2	102	المشي على الأقدام	العمومية وحافلات الخواص
60.3	254	توسيع شبكات الطرق		49.9	210	الترامواي	
58.4	246	التركيز على الجودة		0.7	03	لم يذكر	
16.9	71	أخرى					

المصدر: إعداد الباحثين

يوضح الجدول رقم 12 معلومات عامة عن خدمات النقل المقدمة من طرف الحافلات العمومية وحافلات الخواص وأسفرت النتائج عما يلي: أكثر دوافع طلب خدمات النقل الحضري بالحافلات هي العمل بنسبة 53.7 %، تليها الدراسة بنسبة 46% وهما تنقلات ضرورية تستدعي التنقل داخل المحيط الحضري بكثرة وبصفة دائمة. عدد مرات استخدام الحافلات هو من 1 مرة إلى 3 بنسبة 76 % ما يعني تموقع المحطات والمواقف في المناطق السكنية ومراكز النشاط بما يضمن سلامة الحركة ومرونتها.

أفراد العينة راضون تماما عن خدمات النقل الحضري المقدمة من طرف الحافلات العمومية بنسبة 31.8 % ما يعني اهتمام المؤسسة محل الدراسة بتقديم خدمة ذات نوعية وجودة وكل خلل ناتج عن عوامل خارجية، في حين أفراد العينة غير راضين تماما عن الخدمات المقدمة من طرف حافلات الخواص بنسبة 44.9 % ما يعني عدم احترام مقدمي الخدمة لمعايير الجودة وعدم الاكتران لحاجات ورغبات الأفراد ما انعكس على جملة المشاكل التي تعاني منها الخدمة من طرفهم والتي تثير استياء وسخط الأفراد. لتحسين الجودة تم اقتراح ضرورة تغيير الحافلات المستعملة والتي أصبحت تشكل خطرا على حياة الأفراد بنسبة 66 %، توسيع شبكة الطرقات بنسبة 60.3 % نظرا للطبوغرافيا الوعرة التي تتميز بها المدينة. هذا كله يعني عدم الاهتمام بأبعاد الجودة خاصة الملموسية والتي تعتبر الأساس في تقييم الخدمة نظرا لعدم ملموسيتها.

الجدول رقم 13: خصائص العينة

المعايير	الخيارات	العدد	النسبة المئوية	المعايير	الخيارات	العدد	النسبة المئوية	
الجنس	ذكر	129	30.6	السن	أقل من 20 سنة	26	6.2	
	أنثى	266	63.2		20 وأقل من 40 سنة	314	74.6	
	لم يذكر	71	6.2		40 وأقل من 60 سنة	65	15.4	
الدخل	أقل من 18000 دج	99	23.5		أكثر من 60 سنة	06	1.4	
	18000 وأقل من 36000 دج	142	33.7	لم يذكر	10	2.4		
	36000 وأقل من 54000 دج	47	11.2	المستوى الدراسي	متوسط وأقل	19	4.5	
	54000 وأقل من 72000 دج	15	3.6		ثانوي	85	20.2	
أكثر من 72000 دج	04	1.0	جامعي		269	63.9		
لم يذكر	114	27	تكوين مهني		29	6.9		
مقر السكن	قسطنطينة	210	49.9	الوظيفة	لم يذكر	19	4.5	
	الحروب	97	23		طالب(ة)	152	36.1	
	حامة بوزيان	31	7.4		موظف(ة) حكومي(ة)	157	37.3	
	ديدوش مراد	33	7.8		موظف(ة) لدى الخواص	36	8.6	
	عين السمارة	39	9.3		عامل(ة) حر(ة)	20	4.8	
	لم يذكر	11	2.6		بطل(ة)	25	5.9	
					متقاعد(ة)	07	1.7	
					أخرى	01	0.2	

5.4	23	لم يذكر	
-----	----	---------	--

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

يبرز الجدول رقم 13 خصائص عينة الدراسة حيث أن: أفراد العينة من جنس الإناث بنسبة 63.2 %، تتراوح أعمارهم بين 20 وأقل من 40 سنة بنسبة 74.6 %، متحصلين على شهادات جامعية بنسبة 63.9 %، يعملون في القطاع العمومي بنسبة 37.3 %، يتراوح مستوى دخلهم بين 18000 وأقل من 36000 دج بنسبة 33.7 %، يقطنون في بلدية قسنطينة بنسبة 49.9 % . ما يعني أن أفراد العينة من جنس الإناث نظرا لعدم قابلية الذكور لاستخدام النقل الحضري، وواعين ومدركين لجودة الخدمة لهم مداخليل تسمح لهم باستخدام النقل الحضري والمفاضلة بين وسائله.

الخاتمة

تناولنا في هذه الورقة البحثية قطاع خدمي حيوي واستراتيجي في اقتصاد أي دولة كونه من أبرز المعايير المعتمدة لقياس درجة تحضر وتطور الأمم والمجتمعات ألا وهو قطاع النقل، فهو حلقة الوصل بين كافة القطاعات الخدمية وغير الخدمية والمحرك الرئيسي لعجلة النمو ودعم مسار التنمية له أهمية معتبرة فهو من ضروريات الحياة ولا يمكن الاستغناء عنه. عرف عدة تطورات ساهمت في بروز أنواعه المختلفة ومن أبرزها النقل الحضري بالحافلات الذي يمثل محور دراستنا والذي يضمن التنقل داخل المحيط الحضري في أوقات محددة وعبر خطوط معينة باستخدام وسائل معدة لهذا الغرض. تتميز خدمة النقل الحضري بالحافلات بعدة خصائص منها ما تشارك فيه مع بقية

الخدمات الأخرى ومنها ما هو حكر عليها فقط دون سواها لكن رغم كل هذا لا يمكن تجاهل المشاكل والصعوبات التي تعاني منها الخدمة رغم جهود السلطات لتطويره على ضوء ارتباطه بالحياة اليومية والوظائف الحيوية في المدينة.

تعاني مدينة قسنطينة على غرار بقية المدن من رداءة جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية وحافلات الخواص فهي لا تعكس توقعات الزبائن ولا تلبي رغبتهم رغم الجهود المبذولة من السلطات لتطوير الخدمة وكذلك الأغلفة المالية الضخمة المنفقة على المشاريع التي تدعم القطاع وترقى به لمعايير الجودة المطلوبة خاصة مع تضارب مصالح المتعاملين الاقتصاديين القائمين على تقديم خدمة النقل في مدينة قسنطينة. لهذا حاولنا تسليط الضوء على أبعاد الجودة من أجل التعرف على هذه المشاكل من جهة وأيضا التركيز على أدوات تحسين الجودة كحلول جذرية وفعالة لهذه المشاكل.

تمثل مجتمع الدراسة في كل مستخدم لخدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية وحافلات الخواص في المحيط الحضري لمدينة قسنطينة المتكون من خمس بلديات وهي بلدية قسنطينة، الخروب، حامة بوزيان، ديدوش مراد وعين السمارة. تم اختيار عينة عشوائية من 421 مفردة وتم استخدام الاستبيان كأداة للحصول على البيانات الأولية حيث تضمن ثلاثة محاور الأول تناولنا فيه أبعاد تقييم الجودة لمعرفة آراء أفراد العينة في جودة الخدمة المقدمة وإلى أي درجة هم راضين عنها أما المحور الثاني تطرقنا فيه لمعلومات عامة حول النقل محل الدراسة ليركز المحور الثالث على خصائص العينة.

اخترنا في دراستنا خدمة النقل الحضري بالحافلات في مدينة قسنطينة وقسمنا محاور الدراسة إلى محورين الأول يركز على إبراز نقاط الضعف التي تعاني منها الخدمة واستخدمنا في ذلك أبعاد تقييم الجودة الخمسة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف والأمان)، والثاني الذي يركز على حل هذه المشاكل من خلال استعمال

أدوات التحسين المستمر للجودة (استمارة التأكد والمدرج التكراري، مخطط ايشيكاوا ومخطط باريتو).

من خلال الورقة البحثية أثبتنا نفي الفرضية الأولى والتي أكدت على أن مخطط باريتو هو أنجع أداة لتحسين جودة خدمة النقل الحضري بالحافلات في قسنطينة حيث تم التأكيد على ضرورة استخدام عدة أدوات متنوعة الهدف متباينة المعلومات والنتائج لتكون توليفة كاملة وشاملة تحصي جملة المشاكل التي يعاني منها القطاع وتعطي حلول فعالة وواقعية يمكن الاستناد عليها من طرف السلطات؛ أثبتنا صحة الفرضية الثالثة بأن خدمة النقل الحضري بالحافلات العمومية أفضل نسبيا من المقدمة من حافلات الخواص وهذا ما أثبتته نتائج تحليل الاستبيان في أن الزبائن متذمرين جدا من نوعية ومستوى الخدمة المقدمة من طرف الخواص؛ أثبتنا صحة الفرضية الرابعة حيث أن رداءة خدمة النقل الحضري بالحافلات ترجع لعوامل خارجية أخرى من أهمها الازدحام المروري الذي يؤرق كاهل الفرد والسلطات ويعكس الرداءة و عدم الوصول في الوقت رغم الجهود المبذولة خاصة من طرف الحافلات العمومية؛ أما الفرضية الرابعة تم التأكيد على نفيها لأنه من خلال الدراسة الاستطلاعية لمؤسسات النقل الحضري في المدينة تأكد عدم استخدام واعتماد أدوات تحسين الجودة المعروفة من أجل حل مشاكل خدمة النقل بالحافلات في المؤسسات التي تقدم الخدمة بتاتا.

أسفرت النتائج على أن خدمة النقل الحضري بالحافلات ضرورية في حياة الأفراد ولا يمكن تصور يوم واحد دون تنقل؛ تعاني خدمة النقل الحضري من مشاكل عديدة ومتنوعة من أبرزها رداءة الجودة المقدمة من طرف كل من الحافلات العمومية وحافلات الخواص؛ مستخدمو خدمة النقل الحضري بالحافلات غير راضين عن الخدمة

ولا ترقى مستوى توقعاتهم؛ لا يوجد بدائل متاحة في سوق النقل الحضري لهذا نجد الطلب غير مرن فرغم الرداءة وانخفاض مستوى الجودة إلا أنها واسعة الاستعمال؛ ضرورة اهتمام الحافلات العمومية باللمسوية حيث أثبتت النتائج أنها لا تركز على الاستجابة؛ ضرورة اهتمام حافلات الخواص بالأمان حيث أثبتت النتائج أنها لا تركز على بُعد التعاطف؛ أدوات التحسين المستمر للجودة السبعة تعمل ككل متكامل للكشف عن المشاكل ومحاولة حلها بطرق فعالة وتجنب الأضرار ولا يمكن فصلها أو إغاؤها؛ الاهتمام بالجودة والزبون يخفف حدة المشاكل التي تعاني منها خدمة النقل الحضري بالحافلات؛

التكامل بين القطاعين العام والخاص والاستفادة من خبرة كل منهما واستغلال المعروض الكمي والنوعي لكل منهما سيكون الحل الأنجع لكل مشاكل النقل الحضري بالحافلات. الاهتمام بالاعتمادية فهو الأساس فالخدمة التي لا يمكن الوثوق فيها لا فائدة من بقية الأبعاد؛ ضرورة توحيد الإجراءات المستخدمة لتحسين الجودة لأن نفس المشاكل تعاني منها خدمات النقل الحضري بالحافلات في كل ولايات الوطن بنفس الوتيرة والأثر؛

عدم وجود بدائل وفي حالة وجودها تكون جد مكلفة هو ما أدى لتفاقم جودة الخدمة.

مقترحات الدراسة: الاهتمام بالجودة في المؤسسات الخدمية التي تقدم خدمات النقل بكل أنواعه؛ الاهتمام بحاجات ورغبات الزبون عند تقديم خدمة النقل؛ ضرورة تحقيق التكامل بين القطاعين العام والخاص في سوق النقل الحضري؛

قائمة المراجع:

المقالات

1. بوزيد حسام، عميري عمار، النقل الحضري المستدام * أسس ورهانات* دراسة حالة مدينة سكيكدة، مهندس دولة في تقنيات التسيير الحضري، 2011.
2. خلف حسين علي الديلمي، تخطيط الخدمات المجتمعية و البنية *أسس — معايير و تقنيات*، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان- الأردن، 2009.
3. عبد الحكيم كبيش، التمدد الحضري والحراك التنقلي في النطاق الحضري لمدينة سطيف، أطروحة دكتوراه في تهيئة المجال، جامعة منتوري، 2011 . ص 180
4. عبد العالي الصغيري، مشاكل النقل في المجال الحضري، العمق المغربي، 2018، <https://al3omk.com/279593.html>، 20 أوت 12:00.
5. طاهر حسن، مقرر إدارة الجودة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة السورية الخاصة، 2019.
6. فريق برنامج الموئل، آليات تخطيط وتصميم: قطاع النقل الحضري المستدام توجهات السياسات العامة، التقرير العالمي للمستوطنات البشرية 2013، www.Unhabitat.org/grhs، 12 أكتوبر 2021، 18:15.

7. مخبر الاستراتيجيات و السياسات الاقتصادية في الجزائر، مؤتمر دولي: استراتيجيات وآفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر في اطار التنمية الوطنية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة ، الجزائر، 2013.

8. تخطيط النقل الحضري، كوكب المني، 2020، <https://www.merefa2000.com>، 2021/09/15، 15:13.

المدخلات:

1. أيوب محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة أربيل، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 18، جوان 2020،

2. حكيم بن جرووة، نور الدين مزهودة، أهمية تسويق خدمات النقل الحضري العمومي في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 21/2017.

3. رفل مؤيد عبد الحميد، رعد عدنان رؤوف، دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون دراسة استطلاعية لآراء عدد من الزبائن في مصرف الشمال للتمويل والاستثمار في محافظة نينوى، تنمية الرافدين، المجلد 37، 2018.

4. محمد بوقلعة، يحيوي مفيدة، دراسة مدى تأثير إدارة الطلب على التنقلات الحضرية في سلوك المتنقلين من أجل الحد من ظاهرة الاعتماد على السيارة الخاصة، مدينة باتنة نموذجاً، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1، العدد 37.

5. يزيد شهلي، سامية لحول، مساهمة النقل الحضري الجماعي في تحسين التنقلات الفردية للأفراد، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، العدد 13.

المذكورات:

1. سلطان كريمة، طرق تحسين جودة المنتج الصناعي وأثرها في تخفيض التكاليف دراسة حالة المؤسسة الوطنية للعصير والمصبرات، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2006-2007.

الملاحق:

* الملحق رقم 01 * الجدول رقم 04: بُعد الاعتمادية لخدمات النقل العمومي الحضري

بالمحافظات العمومية وحافلات الخواص

المحافظات	بمؤشرات الاعتمادية									
	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية	مؤشر الاعتمادية
مغربي	1.065	1.94	26	174	122	52	33	24	3.1	8.2
مغربي	1.364	2.15	30	81	104	70	137	77	8.8	10.1
مغربي	1.019	1.94	37	185	132	75	71	40	9.4	7.4
مغربي	1.090	2.07	36	145	122	63	11	08	1.9	10.3
مغربي	1.407	2.59	35	81	81	45	121	60	14.2	20.7
مغربي	1.189	2.14								

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

* الملحق رقم 02 * الجدول رقم 05: بُعد الاستجابة لخدمات النقل العمومي الحضري

بالحافلات العمومية وحافلات الخواص

المرحلة	مناطق الحضرية										مناطق الريفية									
	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المرحلة السادسة	المرحلة السابعة	المرحلة الثامنة	المرحلة التاسعة	المرحلة العاشرة	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المرحلة السادسة	المرحلة السابعة	المرحلة الثامنة	المرحلة التاسعة	المرحلة العاشرة
العدد	27	144	37	116	27	69	27	116	37	144	27	116	37	116	27	69	27	116	37	144
النسبة	13.3	71.2	18.5	58.6	13.3	34.6	13.3	58.6	18.5	71.2	13.3	58.6	18.5	71.2	13.3	34.6	13.3	58.6	18.5	71.2
العدد	48	124	36	118	36	98	36	118	36	124	48	118	36	118	48	98	48	118	36	124
النسبة	9.7	62.0	7.2	62.0	7.2	49.0	7.2	62.0	7.2	62.0	9.7	62.0	7.2	62.0	9.7	49.0	9.7	62.0	7.2	62.0
العدد	28	55	30	148	21	21	121	148	30	55	28	121	30	55	28	121	28	121	30	55
النسبة	5.6	28.1	15.0	74.0	4.2	4.2	60.7	74.0	15.0	28.1	5.6	60.7	15.0	28.1	5.6	60.7	5.6	60.7	15.0	28.1
العدد	71	128	30	128	21	73	112	128	30	128	71	128	30	128	71	112	71	128	30	128
النسبة	14.2	64.0	15.0	64.0	10.5	36.4	56.0	64.0	15.0	64.0	14.2	64.0	15.0	64.0	14.2	56.0	14.2	64.0	15.0	64.0
العدد	33	126	38	120	23	23	148	126	38	126	33	126	38	126	33	148	33	126	38	126
النسبة	6.6	63.0	19.0	60.0	4.6	4.6	74.0	63.0	19.0	63.0	6.6	63.0	19.0	63.0	4.6	74.0	6.6	63.0	19.0	63.0
العدد	30	84	31	105	31	31	105	84	31	84	30	105	31	105	30	105	30	105	31	84
النسبة	6.0	42.0	15.6	52.5	6.2	6.2	52.5	42.0	15.6	42.0	6.0	52.5	15.6	42.0	6.2	52.5	6.0	52.5	15.6	42.0
العدد	14	106	10	106	10	19	106	14	106	14	106	10	106	14	106	19	14	106	10	106
النسبة	2.8	53.0	5.0	53.0	5.0	9.5	53.0	2.8	53.0	2.8	53.0	5.0	53.0	2.8	53.0	9.5	2.8	53.0	5.0	53.0
العدد	30	106	30	106	30	30	106	30	106	30	30	106	30	106	30	106	30	106	30	106
النسبة	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	53.0
العدد	30	106	30	106	30	30	106	30	106	30	30	106	30	106	30	106	30	106	30	106
النسبة	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	53.0	6.0	53.0

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

* الملحق رقم 03 * الجدول رقم 06: بُعد المموسية لخدمات النقل العمومي الحضري بالحافلات

العمومية وحافلات الخواص

مصدر التقييم	مناطق الحضرية										مناطق الريفية									
	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المرحلة السادسة	المرحلة السابعة	المرحلة الثامنة	المرحلة التاسعة	المرحلة العاشرة	المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة	المرحلة الخامسة	المرحلة السادسة	المرحلة السابعة	المرحلة الثامنة	المرحلة التاسعة	المرحلة العاشرة
العدد	52	104	99	104	104	104	104	104	104	104	52	104	104	104	104	104	104	104	104	104
النسبة	7.8	15.6	14.8	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	7.8	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6
العدد	30	118	62	100	95	16	16	95	100	118	30	118	62	100	95	16	16	95	100	118
النسبة	4.6	17.8	9.1	15.2	14.2	2.4	2.4	14.2	15.2	17.8	4.6	17.8	9.1	15.2	14.2	2.4	2.4	14.2	15.2	17.8
العدد	39	97	52	103	113	15	15	113	103	97	39	97	52	103	113	15	15	113	103	97
النسبة	5.9	14.6	7.8	15.6	17.0	2.3	2.3	17.0	15.6	14.6	5.9	14.6	7.8	15.6	17.0	2.3	2.3	17.0	15.6	14.6
العدد	76	104	44	104	104	27	27	104	104	104	76	104	44	104	104	27	27	104	104	104
النسبة	11.5	15.6	6.6	15.6	15.6	4.1	4.1	15.6	15.6	15.6	11.5	15.6	6.6	15.6	15.6	4.1	4.1	15.6	15.6	15.6
العدد	24	104	37	104	104	22	22	104	104	104	24	104	37	104	104	22	22	104	104	104
النسبة	3.6	15.6	5.6	15.6	15.6	3.3	3.3	15.6	15.6	15.6	3.6	15.6	5.6	15.6	15.6	3.3	3.3	15.6	15.6	15.6
العدد	102	104	37	104	104	21	21	104	104	104	102	104	37	104	104	21	21	104	104	104
النسبة	15.3	15.6	5.6	15.6	15.6	3.2	3.2	15.6	15.6	15.6	15.3	15.6	5.6	15.6	15.6	3.2	3.2	15.6	15.6	15.6
العدد	104	104	37	104	104	21	21	104	104	104	104	104	37	104	104	21	21	104	104	104
النسبة	15.6	15.6	5.6	15.6	15.6	3.2	3.2	15.6	15.6	15.6	15.6	15.6	5.6	15.6	15.6	3.2	3.2	15.6	15.6	15.6

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

* الملحق رقم 04 * الجدول رقم 07: بُعد التعاطف لخدمات النقل العمومي الحضري

بالحاقلات العمومية وحاقلات الحواص

مركز	مؤشر	مؤشر	مؤشر التعاطف						مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر
			مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر				
مركز	1.561	0.84	17	113	113	113	113	113	113	113	113	113
مركز	1.301	0.88	3.8	26.6	27.3	19.5	18.5	4.3	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	12	132	142	70	52	11	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	9.9	51.6	54.0	16.6	17.4	5.8	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	12	120	124	11	11	11	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	4.3	16.6	20.0	19.2	32.8	7.1	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	18	124	55	74	70	11	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	1.6	59.9	78.7	18.7	19.4	4	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	07	114	123	73	78	26	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	1.7	37.1	39.2	17.3	18.5	6.2	11	11	11	11
مركز	1.343	0.94	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان

* الملحق رقم 05 * الجدول رقم 08: بُعد الأمان لخدمات النقل العمومي الحضري

بالحاقلات العمومية وحاقلات الحواص

مركز	مؤشر	مؤشر	مؤشر الأمان						مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر
			مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر				
مركز	1.597	2.88	2.1	145	81	62	117	76	117	117	117	117
مركز	1.291	2.84	3.5	21.9	19.2	14.7	22.4	13.2	117	117	117	117
مركز	1.291	2.84	4.2	19	19	19	19	19	117	117	117	117
مركز	1.291	2.84	5.3	27.3	25.5	18.7	25.2	10.2	117	117	117	117
مركز	1.316	2.97	5.1	15	81	49	118	11	117	117	117	117
مركز	1.353	2.19	3.3	27.3	20.9	11.4	35.6	9.9	117	117	117	117
مركز	1.353	2.19	26	179	24	39	64	29	117	117	117	117
مركز	1.353	2.19	6.2	62.3	30.0	9.3	15.2	6.9	117	117	117	117
مركز	1.312	3.09	1	15	1	1	11%	4%	117	117	117	117
مركز	1.209	2.45	3.9	18.1	16.9	17.4	32.1	10.7	117	117	117	117
مركز	1.343	0.94	21	116	111	91	17	21	117	117	117	117
مركز	1.343	0.94	1.9	27.7	21.0	21.1	15.8	5.5	117	117	117	117
مركز	1.343	0.94	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343	1.343

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج تحليل الاستبيان