

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة - دراسة ميدانية -

د. الطاهر لحرش المدرسة العليا للتجارة
أ. قروج يوسف المركز الجامعي غليزان

الملخص

لقد اتجهت الجزائر في السنوات الأخيرة بالعديد من المشاريع الضخمة حيث ركزت بدرجة كبيرة على قطاع النقل بالسكك الحديدية وخصصت له ميزانية معتبرة من أجل تعزيز استخدام النقل الجماعي وجعله أداة لتنمية البلاد في مختلف القطاعات.

ومن أجل ضمان توفير خدمة عمومية ذات جودة عالية وبعث المنافسة بين القطاعين العام والخاص، تم إطلاق مشروع الترامواي لمدينة الجزائر العاصمة، حيث ساهم هذا الأخير في التقليل من حدة الازدحام والتخفيف من الاختناقات المرورية خاصة في أوقات الذروة.

وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات المقدمة في الترامواي لمدينة الجزائر العاصمة من أجل إبراز نقاط القوة وتحسينها والوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها حتى ترقى لمستوى تطلعات الزبائن، وذلك من خلال الوصول إلى إجابة على الإشكالية الآتية: هل ترقى الخدمات المقدمة في النقل بالترامواي لمدينة الجزائر العاصمة لمستوى تطلعات الأفراد المتنقلين به؟. ومن أجل القيام بذلك تم الاستعانة باستبيان لهذه الدراسة الذي وزع على أفراد العينة والمتمثلة في مستعملي ترامواي الجزائر العاصمة والتي شملت 267 فرد. وقد خلصت هذه الدراسة بعد المعالجة والتحليل بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS إلى أن الخدمات المقدمة في ترامواي العاصمة تستطيع تلبية رغبات وتطلعات الأفراد المتنقلين به. الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، النقل الجماعي، الترامواي لمدينة الجزائر، الوسط الحضري، الزبائن.

Résumé

L'Algérie a eu tendance ces dernières années à de nombreux projets de grande envergure, où elle s'est concentrée en grande partie sur le secteur du transport ferroviaire, et a alloué un budget considérable pour promouvoir l'utilisation du transport en commun, et en faire un outil pour le développement du pays dans divers secteurs.

Afin d'assurer la prestation d'un service public de grande qualité et de relancer la concurrence entre les secteurs, public et privé, a été lancé le projet du tramway de la ville d'Alger, où il a joué un rôle prépondérant dans ledésengorgement du trafic, notamment pendant les heures de pointe.

L'objectif de cette étude est d'évaluer la qualité de service fourni par le tramway de la ville d'Alger ; afin de mettre en évidence les points forts et les améliorer, et de faire le point sur les lacunes et les problèmes et les régler pour répondre aux attentes des clients. Pour ce faire nous avons jugé utile de répondre à la problématique suivante: le service fourni par le tramway d'Alger, répond-t-il aux attentes des clients? Pour répondre à cette question, un questionnaire a été utilisé pour cette étude, et distribué sur un échantillon de 267 utilisateurs du tramway d'Alger. Après le traitement et l'analyse des données par le logiciel statistique SPSS, nous avons conclu que les services fournis par le tramway peuvent répondre aux aspirations des clients.

Mots-clés

Qualité de service, le transport en commun, tramway d'Alger, l'agglomération, les clients.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

المقدمة

يعتبر تسويق الخدمات واحد من أهم الاتجاهات الحديثة التي عرفت توسعا منذ ثمانينات القرن الماضي وبداية القرن الحالي بسبب التطور التكنولوجي السريع الذي أثر بشكل مباشر على حياة الأفراد والمجتمعات، وكذا لتزايد الدور الكبير للخدمات في الحياة المعاصرة وخاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنفعة المطلوبة.

ومنيين هذه الخدمات نجد خدمات النقل الحضري الجماعي التي سهلت الكثير من تعقيدات الأفراد داخل الأوساط الحضرية للمدن بالنظر إلى المزايا المتعددة التي تقدمها. ومع اشتداد المنافسة أصبح من الضروري على المؤسسات الناشطة في هذا القطاع إيجاد السبل الناجعة من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية تسعى من خلالها لتلبية متطلبات ورغبات الزبائن ولم لا الارتقاء بهذه الخدمات حتى تتجاوز توقعات زبائنها مما تمكنها من تعزيز قدرتها التنافسية.

وتعدّ دخول خدمة النقل بالترامواي في مدينة الجزائر في 08 ماي 2011 واحد من أهم الخطوات التي ساهمت بشكل كبير في التقليل من حدة حركة المرور وتخفيف الازدحام داخل الوسط الحضري للمدينة باعتبارها العاصمة السياسية والاقتصادية للبلاد وباعتبار عدد تنقلات الأفراد فيها يفوق 5 ملايين يوميا، أين أصبحت الحافلات الحضرية غير كافية للنقل وكذا سيارات الأجرة.

كما أنّ قياس وتقييم جودة الخدمات المقدمة في الترامواي لمدينة الجزائر من وجهة نظر الزبائن يسعى إلى تلبية احتياجات ورغبات الأفراد من أجل كسب رضاهم وزيادة ولائهم.

انطلاقا من هذه المعطيات يمكن طرح الاشكالية التي ستقود هذه الدراسة والمتمثلة في:

هل ترقى الخدمات المقدمة في النقل بالترامواي لمدينة الجزائر العاصمة لمستوى تطلعات الزبائن؟

في هذا السياق تتفرع جملة من الأسئلة تتمثل فيما يلي:

- ما هي طبيعة تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة الجزائر؟
- ما هي وسائل النقل الحضرية الأفضل استعمالا من طرف الأفراد المتنقلين في الوسط الحضري العاصمي؟
- ما هي مؤشرات جودة الخدمات في النقل بالترامواي لدى المتنقلين في مدينة الجزائر؟
- هل ما يدركه الأفراد المتنقلين فعليا من الخدمات المقدمة في الترامواي لمدينة الجزائر هي نفسها ما كانوا يتطلعون

إليها سابقا؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة صيغت الفرضية الآتية:

ترقى الخدمات المقدمة في النقل بالترامواي لمدينة الجزائر العاصمة لمستوى تطلعات الزبائن.

أما فرضيات الأسئلة الفرعية فصيغت كالتالي:

- تتميز تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة الجزائر بالمرونة.
- تعتبر الخدمات المقدمة في الترامواي أفضل من الخدمات المقدمة في أغلب وسائل النقل الحضرية الأخرى.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المدركة من طرف مستعملي الترامواي ودرجة رضاهم.
- تطلعات الأفراد للخدمات المقدمة في الترامواي لمدينة الجزائر سابقا تفوق ما يدركونه حاليا.

I. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة في مجملها إلى:

- الإلمام بمفهوم التسويق لخدمة النقل الحضري الجماعي وتأثيره في تحقيق الميزة التنافسية.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

- استعراض الأطر والمفاهيم النظرية المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة في النقل الحضري.
- التعرف على وضعية قطاع النقل بشكل عام و النقل بالترامواي بشكل خاص.
- إبراز مدى استجابة شبكة الترامواي لمدينة الجزائر لتطلعات واحتياجات الأفراد.
- الكشف عن أساليب جديدة تهدف إلى الرفع من مستوى الخدمة المقدمة في النقل بالترامواي.
- تحديد الأهمية النسبية للعناصر التي يعتمد عليها المسافرون على متن الترامواي في تقييم جودة الخدمات المقدمة لهم.

II. أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من الاعتبارات الآتية:

- تسليط الضوء على قطاع حيوي في حياة المواطنين لمدينة الجزائر العاصمة.
- التعرف على مشاكل ومتاعب المسافرين أثناء تنقلهم في الترامواي لمدينة الجزائر.
- معرفة آراء المتنقلين التي تخص مستوى جودة الخدمات المقدمة في الترامواي لمدينة الجزائر.
- محاولة تقديم حلول مقترحة لمشاكل النقل على متن الترامواي.

III. المنهج المتبع

بناء على طبيعة الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث يسمح هذا المنهج بتقصي بعض الحقائق التفصيلية لواقع خدمات النقل الحضري المقدمة في الترامواي، وهذا بالاعتماد على استبيان يتم معالجته باستخدام البيانات التحليلية بهدف اختبار فرضيات الدراسة وبعدها الوصول إلى النتائج.

IV. حدود الدراسة

وقد وقعت هذه الدراسة ضمن عدّة حدود والتي من بينها نجد الحدود الزمانية والتي تزامن خلال الفترة ما بين 01 و 20 جوان 2014، أما الحدود المكانية فقد مسّت أفراد العينة من مستعملي الترامواي لمدينة الجزائر العاصمة عبر الخط الرابط بين حي المعدومين وقهوة شرقي.

V. تقسيم الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة والإطاحة بالأسئلة الفرعية واختبار الفروض المصاغة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور بحيث يتطرق المحور الأول إلى دراسة جودة الخدمات المقدمة في النقل الحضري، و المحور الثاني فهو عبارة عن عرض عام للترامواي بالجزائر العاصمة أما المحور الثالث والأخير فيخصص للدراسة الميدانية بحيث تتناول استطلاع آراء الزبائن حول جودة الخدمات المقدمة لهم في الترامواي لمدينة الجزائر العاصمة.

المحور الأول: دراسة جودة الخدمات المقدمة في النقل الحضري

من أجل أن يكون التنقل في أحسن الظروف تسعى المؤسسات النقل الحضري إلى تأمين الاتصال السريع والمريح قدر الإمكان عن طريق تقديم خدمات ذات جودة عالية للمسافرين تقابل متطلباتهم ورغباتهم وتتجاوز توقعاتهم، لذا يجب عليها تقديم هذه الخدمات بشكل صحيح من أول مرّة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب.

1. مفهوم خدمات النقل

لقد وردت عدّة تعاريف لخدمات النقل حسب الدراسات العلمية التي تطرقت لذلك، وسيم التطرق لبعض منها حسب كل اتجاه، فقد تمّ تعريف خدمات النقل بأنّها تلك الخدمات التي تُعنى بتنقل الأشخاص والبضائع بشروط مقبولة من

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

حيث الجودة والسعر والتكاليف لكافة الأفراد.¹ وتتضمن استمرارية الخدمة وانتظامها في الوقت والعدالة في تقديمها لكافة الأفراد والاستغلال التام لكافة الخطوط الممنوحة للمستعمل والمرونة وقابلية تلبية الاحتياجات.

وعُرفت خدمات النقل أيضا على أنها تلك الخدمات العمومية التي تتضمن مجموعة من الوظائف المفروضة من طرف الدولة بهدف تنظيم نقل الأشخاص وترقيته.² ويقصد بالوظائف المفروضة من قبل الدولة في إنشاء وتسيير التجهيزات المستعملة للنقل وتنظيم أنشطة النقل وتطوير البحث والدراسات الإحصائية لتنظيم الخدمات العمومية، مع اعتماد الخواص لتسيير مؤسسات النقل الخاص.

كما تعرف خدمات النقل بأنها النشاط أو المنفعة التي تقدم من قبل إدارة خدمات النقل إلى المسافرين وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها امتلاك سلعة ملموسة ولكن تقديمها يكون مدعوما بالسلع الملموسة كالمركبة، التذكرة وغيرها.³ يتضح من التعاريف السابقة أن قطاع النقل يقدم خدمات عمومية لجميع أفراد المجتمع بدون استثناء. ويرمي إلى رفع المستوى المعيشي والاقتصادي للأفراد ومساعدتهم في استثمار أوقاتهم وقضاء حوائجهم بأحسن الكيفيات للوصول إلى أقصى درجات الإشباع لرغباتهم.

2. جودة خدمات النقل الحضري الجماعي

أصبحت الجودة متغيرا استراتيجيا له وزن حاسم على مستوى أسواق النقل، أين تكثرت المنافسة في هذا القطاع وعليه وجب على المؤسسات الناشطة في هذا القطاع الاهتمام بجودة الخدمات التي تُقدمها، وتحسين هذه الأخيرة يركز على معايير معينة يجب توفرها لكي تصل في أحسن حال للزبون، هذه المعايير تتمثل فيما يلي:⁴

1.2 الوقت: هناك عوامل عديدة تؤثر على المدة المستغرقة في الرحلة وهي السرعة المستعملة ومحطات التوقف والمسافات البينية ونوعية المسالك وفترات الذروة والتسارع والتباطؤ.

2.2 الراحة: يمكن القول أن درجة الرفاهية تتضمن جانبيين الرفاهية الفيزيولوجية والنفسية. وتتضمن حالة المركبة والجو العام داخلها وجانب الإزعاجات. وتتفاوت درجة الرفاهية من مركبة لأخرى، ومن رحلة لأخرى، وحسب نوع الرحلة طويلة أو قصيرة.

3.2 الأمن: يتضمن عنصر السلامة والاعتمادية وهي عوامل متداخلة بشكل كبير يصعب مناقشة أحدهما دون الآخر، فكلاهما يعبر عن إلتزام ضمني للناقل أمام الركّاب بأن يقوم بعملية النقل بصفة كاملة واعتمادية معقولة.

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

5.2 السائق

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

6.2 السلامة: تعني إيصال المسافرين بنفس حالتهم الأولى من مكان الانطلاق إلى المكان المرغوب دون حوادث، وتتضمن السلامة أيضا وسائل متوفرة داخل المركبة مثل علب الإسعافات الأولية ومنافذ النجدة ومثلث العطب وغيرها.⁵

7.2 المرونة: يقصد بالمرونة قدرة وسيلة النقل على الاستجابة أو التكيف مع الاحتياجات المتعددة للركّاب حسب الظروف المتغيرة.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

8.2 الاستقبال: لتحقيق الاستقبال بشكل صحيح يجب توفر شروط عديدة منها اللباقة في الكلام مع الراكب واحترامه وإشعاره بالأهمية الكبيرة، والاستقبال والمعاملة مرتبطة بشخصية الإنسان (الكفاءة وحسن التصرف والمظهر والرقّة والحفاوة) .

9.2 التسعيرة: تعرف التسعيرة بأنها القيمة النقدية المقابلة لجودة الخدمة المقدمة للزبون نظير حصوله عليها، وتحدد التسعيرة بطريقة مراعاة حاجيات الزبون وتحقيق مردودية للنقل.

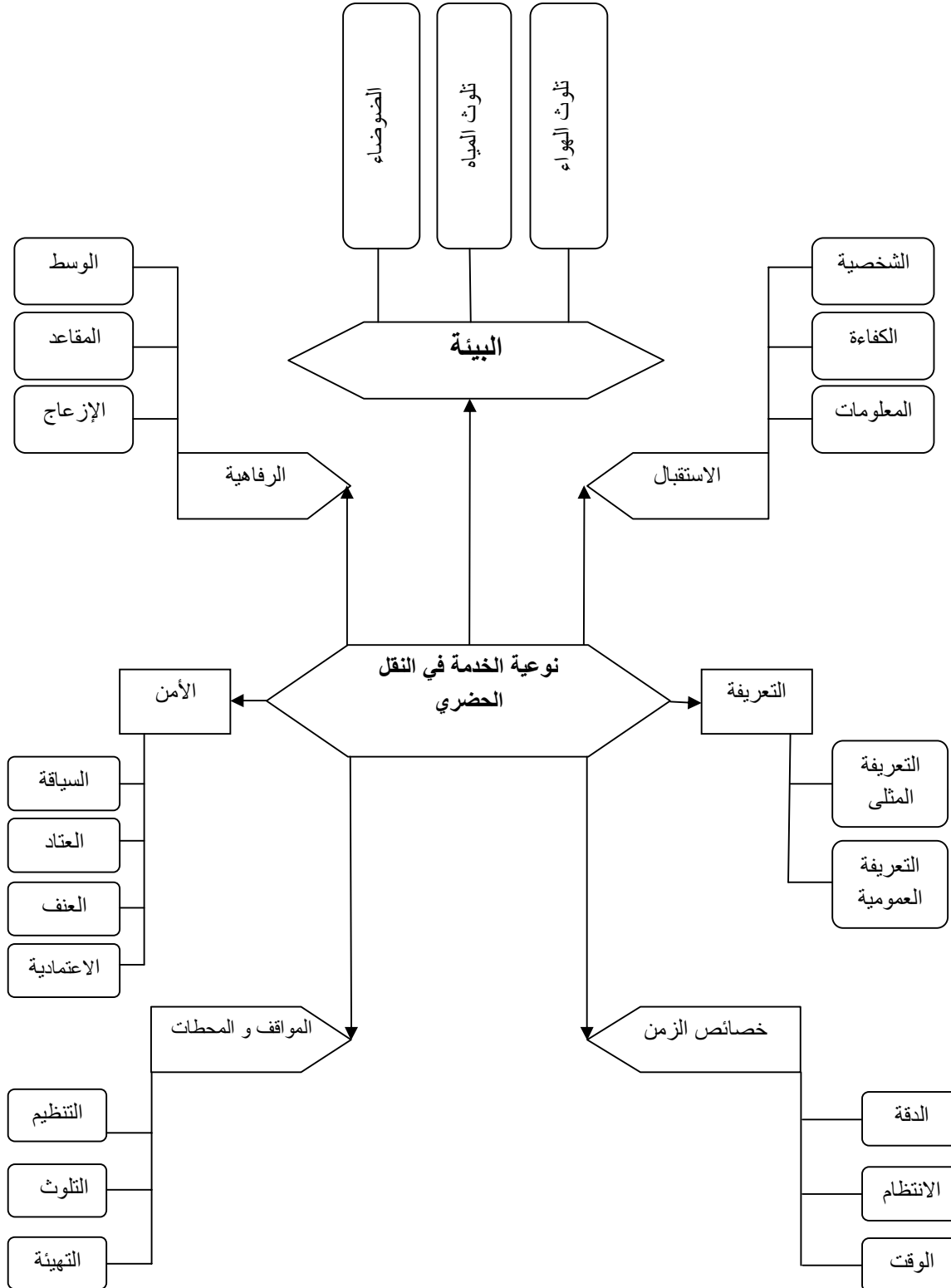
10.2 المحطات والمواقف: تعرف بأنها: "بداية الخط أو نهايته وهي مجموعة من المرافق وملحقاتها التي تنشأ فيها رحلات النقل وتنتهي فيها والتي يتم فيها التحويل من مركبة إلى أخرى قبل تحركها على الطريق أو أثناءه أو بعده وتشمل مرافق الصيانة"⁶.

11.2 البيئة: تعدّ صحة البيئة وسلامتها من العناصر الضرورية والمكتملة لأداء خدمة النقل بالتنوع المطلوبة. ولعمليات النقل عموماً تأثيرات ضارة على البيئة من خلال إفرازات ملوثات الهواء والماء والضجيج. والشكل الموالي يبين مؤشرات جودة الخدمة في النقل الحضري الجماعي.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

الشكل رقم (01): مؤشرات جودة الخدمة في النقل الحضري الجماعي

المصدر: وليام و هاي، ترجمة سعد عبد الرحمان القاضي و أنيس عبد الله التنير، مقدمة في هندسة النقل، دار النشر العلمي



والمطابع، جامعة الملك سعود، الرياض، 1999، ص: 365.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

المحور الثاني: عرض عام للترامواي الجزائر العاصمة

يعود تاريخ ترامواي الجزائر إلى عهد الاستعمار الفرنسي وبالضبط سنة 1898م أين كان يوجد خط يربط بلدية باب الواد حتى بلدية الحراش مروراً بكل من باب عزونوبولوز دادوبيقي قائماً حتى الإستقلال وتمّ نزع سكته لقدمه وصدء قطاراته. أما في تاريخ الدولة الجزائرية فيرجع تاريخه إلى سنة 2006، حيث قامت السلطات العمومية بتحديث السكة الحديدية وإطلاق مشروع الترامواي نظراً للتأخر الذي عرفه مترو الجزائر وكان وراء هذين الاختيارين سببين هما: الأول يتمثل في كثافة الطلب على هذا المحور والثاني هو توفر الأرض المنبسطة.⁷

حيث تمّ إعطاء صفقة تشييد الترامواي من طرف مؤسسة مترو الجزائر إلى مجمع الجزائري- الإيطالي- الفرنسي ميديتال الدولي الذي نشأ بشراكة بين (أ تي آر أش الجزائرية، توديني الإيطالية، ألتستوم الفرنسية) لبناء الخط الأول بمسافة 23.2 كم، وتمّ إبرام العقد الذي نصّ على أن تتولى شركة ألتستوم بتوريد عربات «الترامواي»، السكك الحديدية، نظام الإمداد بالكهرباء، أنظمة الجر، نظام الإشارات ومعدات المراقبة، وتعتبر الجزء الأكبر من العقد. أما مؤسسنا توديني الإيطالية و«أي تي آر أش بي» الجزائرية فكلفتنا بأعمال البناء والهندسة، لتبتدئ الأشغال سنة 2007، وأجريت أول تجربة تقنية يوم 15 ماي 2010 على مسافة 2 كم. وتمّ تدشينه رسمياً يوم 08 ماي 2011 من قبل وزير النقل الجزائري عمّار تو، وتمّ وضعه في الخدمة العمومية في نفس اليوم، وتعتبر مدينة الجزائر العاصمة هي أول مدينة تحظى بنظام الترامواي الحديث في الجزائر منذ الاستقلال.

1. أهداف ترامواي مدينة الجزائر العاصمة

يعتبر الترامواي وسيلة نقل مكتملة لشبكات النقل الأخرى في مدينة الجزائر العاصمة وضواحيها والمتمثلة أساساً في القطار الكهربائي للضواحي، المترو، شبكة الحافلات، شبكة سيارات الأجرة، المصاعد الهوائية، وهذا بطريقة تمكنها من تغطية الطلب المتزايد على النقل. ومن بين الأهداف التي يرمي إلى تحقيقها الترامواي ما يلي:⁸

- يعتبر الترامواي وسيلة تسويقية داخل المناطق الحضرية كونه يسمح للمتقنين الاطلاع على التطورات العمرانية واكتشاف المناطق السياحية بأقل التكاليف.

- تلبية الاحتياجات المتزايدة للنقل والحراك لما يملكه هذا النمط من الكفاءة من حيث عدد المقاعد التي يوفرها والتي تشكل ضعف ما توفره النقل بواسطة الحافلات كما يحسن من ظروف التنقل سواء من راحة وأمان كما يحافظ على البيئة.

- السرعة التجارية التي يتميز بها الترامواي والتي تسمح له بتحقيق وتيرة نقل حسنة.
- القابلية الكبيرة للتكامل والتناغم مع باقي أنماط النقل الأخرى في الوسط الحضري.
- يستمد الترامواي فاعليته باعتباره نمط تنقل يركز على مسارات خاصة به تمنحه سهولة الحركة دون عوائق.
- إعادة توزيع الحراك حيث يتيح إمكانية رفع درجة استعمال النقل الجماعي في النطاق الحضري وتقليص استعمال النقل الفردي "السيارة الشخصية".
- يعتبر أداة لإعادة التهيئة الحضرية وتحسين المظهر العمراني وبعث تناغم بين السكن والتنقل والإطار المعيشي اليومي للسكان.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

2. الخط الأول للترامواي الجزائر

لقد تم هيكلة خط الترامواي كنظام شامل حقيقي للنقل، بشكل يجعله يصل بفاعلية بين ضاحية شرق الجزائر بوسط المدينة مع تعزيز المواقع التي يجتازها لاسيما المنشآت الاجتماعية - الاقتصادية وذلك بهدف تحسين نوعية حياة السكان. وبدأ تشغيل الخط الأول للترامواي الجزائر في 08 ماي 2011 بعد غياب دام 50 سنة، وتسييره شركة استغلال الترامواي (Setram)، حيث رصد لإنجاز هذا المشروع الحيوي أكثر من 35 مليار دينار. ويربط هذا الخط بين محطة متعددة الأقطاب بحي المعدومينبلدية حسين دايجي محطة درقانةبلدية برج الكيفان وهو يمر على 5 بلديات هي: حسين داي، الحراش، المحمدية، باب الزوار وبرج الكيفان. بطول قدره 23.2 كلم، ويتضمن 36 محطة و 05 أقطاب للتبادل من بينها محطة متعددة الخدمات "بحي المعدومين" والمتمثلة في وسائل النقل التالية: مترو، ترامواي، مصعد هوائي، حافلات، سيارات الأجرة. كما يمتلك الترامواي مستودعا لإيواء العربات وصيانتها يتواجد ببلدية برج الكيفان تبلغ مساحته 42.000 م²، وهو يضمن نقل 50 مليون مسافر سنويا بمعدل 185.000 مسافر يوميا.

لقد تم إنجاز الخط الأول من ترامواي لضاحية الشرقية على عدة مراحل وعلى فترات متوالية. وفي فيما يلي سيتم عرض خصائص كل شطر أو كل مرحلة (Segment) من مراحل الانجاز:⁹

1.2 الشطر الأول من الخط الشرقي للترامواي الجزائر

دخل الشطر الأول حيز الخدمة بتاريخ 8 ماي 2011، ويمتد من "برج الكيفان" باتجاه "تماريس" (حي زرهوني مختار) مرورا بحي "الموز" (Les bananiers). وتشغيل هذا الشطر سمح بنقل 10.000 إلى 15.000 شخص يوميا من الساعة السادسة صباحا إلى التاسعة ليلا. وهو ما يعادل 6 ملايين مسافر استعمل «الترامواي» في أول سنة من دخوله حيز الخدمة.

2.2 الشطر الثاني من الخط الشرقي للترامواي الجزائر

تدعم الخط الأول من ترامواي الجزائر بالشطر الثاني الذي يمتد من "تماريس" (حي مختار زرهوني) باتجاه "رويسو" (المعدومين) مرورا بالصنوبر البحري (قصر المعارض)، "المحمدية"، "الديار الخمس"، "المنظر الجميل"، "حي لغلاسيار" وشارع "طرابلس" فقد انطلق تشغيله التجاري في 15 جوان 2012. كما أنه يمتاز بارتباطه مع عدة وسائل نقل أخرى.

3.2 الشطر الثالث من الخط الشرقي للترامواي الجزائر

هو تمديد الخط الأول من برج الكيفان نحو درقانة، هذا الإمتداد يخدم الأحياء ذات الكثافة السكانية خاصة منها: بن مرابط، سيدي ادريس، فايزي، قهوة شرقي وانتهت أشغال هذا الشطر ودخل حيز الخدمة في 2014 وبقيت ثلاثة محطات هي الآن قيد الأشغال للوصول إلى درقانة وبالتالي ينتهي الخط الأول للترامواي العاصمة والبالغ طوله 23.2 كلم.

المحور الثالث: اختبارات حول الاستبيان وبيانات الدراسة الميدانية

من أجل الوصول لإجابات حول أسئلة الدراسة والتأكد من الفرضيات التي تم وضعها مسبقا أو نفيها تم الاعتماد في تحليل البيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية.

1. اختبارات حول ثبات الاستبيان

من أجل إنجاز الجانب الميداني تم اختيار عينة استطلاعية حجمها 20 استبيان للقيام باختبار صدق الاستبيان، واختبار ثبات الاستبيان، وأخيرا اختبار اعتدالية التوزيع للبيانات.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

1.1 صدق الاستبيان: يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلته ما وضعت لقياسه، وتمّ التأكد من صدق الاستبيان بطريقتين:

1.1.1 صدق المحكمين: تمّ عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين؛ تألفت من أساتذة متخصصين في مجال التسويق وأساتذة متخصصين في مجال النقل، وقد تمّ الاستجابة لآراء المحكمين وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2.1.1 صدق المقياس: يضم صدق المقياس كل من الاتساق الداخلي والصدق البنائي.

1.2.1.1 الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه، وتمّ حساب الاتساق الداخلي للاستبيان من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال نفسه.

يوضح الجدول رقم (01) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال.

الجدول رقم (01): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال

مستوى الدلالة	معامل الارتباط r	العبارات	
*0.000	0.789	تشعر بالأمان عند ركوب الترامواي	الأمن والسلامة
*0.000	0.863	الأمن في الترامواي وعند مواقف الصعود والتزول	
*0.000	0.884	سهولة الصعود والتزول من وإلى الترامواي	
*0.005	0.602	الاهتمام بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	
*0.000	0.84	تحس بالراحة وعدم الانزعاج داخل الترامواي	الراحة
*0.001	0.687	المناخ داخل الترامواي (النظافة، التهوية، الانارة)	
*0.007	0.580	مقاعد مريحة وفضاءات الوقوف ملائمة	
*0.000	0.882	يتمتع الترامواي بدقة مواعيده	السرعة والوقت
*0.000	0.762	يعمل لساعات طويلة مع مراعاة المواسم والمناسبات	
*0.000	0.822	يتمتع بسرعة مناسبة تسمح بربح الوقت	
*0.000	0.737	مدة الانتظار في المحطات معقولة	
*0.005	0.607	يسمح بتفادي الازدحام	السعر
*0.000	0.847	أسعار التذاكر مناسبة	
*0.000	0.917	التخفيضات المقدمة مناسبة	
*0.000	0.786	تقديم اشتراكات معقولة للتذاكر	المعاملة
*0.001	0.667	يتمتع العاملين في الترامواي بحسن المعاملة وكفاءة عالية	
*0.007	0.581	إعلام المسافرين عن المحطات القادمة	
*0.000	0.779	سهولة استعمال أجهزة المصادقة على التذاكر	قيمة الخطات
*0.001	0.67	نظافة المحطات والمواقف	
*0.052	0.44	توفر عدد كافي من الكراسي في المحطات	
*0.001	0.70	التموقع الجيد للمحطات	

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

*0.004	0.61	قرب أكشاك بيع التذاكر (guichet) من المحطات	
*0.001	0.847	السعة التحميلية للترامواي كافية	السعة
*0.000	0.669	توفر عدد كافي من القطارات	
*0.000	1	يحافظ الترامواي على البيئة	البيئة

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS. يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط المبنية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

2.2.1.1 الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان. الجدول رقم (02): نتائج اختبار صدق الاتساق البنائي لمجالات الاستبيان

مستوى الدلالة	معامل الارتباط r	عدد الفقرات	العبارات	المجالات
0.01	0.911	4	الأمن والسلامة	المجال الأول
0.01	0.756	3	الراحة	المجال الثاني
0.01	0.804	5	السرعة والوقت	المجال الثالث
0.01	0.622	3	السعر	المجال الرابع
0.01	0.631	3	المعاملة	المجال الخامس
0.01	0.663	4	تهيئة المحطات والمواقف	المجال السادس
0.05	0.548	2	سعة المركبة	المجال السابع
0.01	0.564	1	البيئة	المجال الثامن

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS. يبين الجدول رقم (02) أن جميع معاملات الارتباط لجميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

2.1 ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة حتى لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدّة مرات خلال فترات زمنية معينة. وقد تمّ التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الموالي.

جدول (03): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المجالات	العبارات	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المجال الأول	الأمن والسلامة	4	0.836
المجال الثاني	الراحة	3	0.786

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

المجال الثالث	السرعة والوقت	5	0.864
المجال الرابع	السعر	3	0.812
المجال الخامس	المعاملة	3	0.635
المجال السادس	تهيئة المحطات والمواقف	4	0.661
المجال السابع	سعة المركبة	2	0.908

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

واضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (03) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال وتتراوح بين (0.635 - 0.908)، وهي أكبر من درجة الاعتمادية 60 بالمائة، وبالتالي هي توضح ثبات أداة القياس.

3.1 اختبار اعتدالية التوزيع

عن طريق هذا الاختبار يتم اكتشاف إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث يعدّ من الاختبارات اللامعلمية للتوزيع الطبيعي حيث تختبر فرضية العدم؛ القائلة بأنّ مشاهدات متغير معين تتبع التوزيع الطبيعي ضد الفرضية البديلة القائلة بأنّ البيانات لا تتوزع طبيعيا.¹⁰

الجدول رقم (04): نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov لاعتدالية التوزيع

المجالات	العبارات	عدد الفقرات	قيمة Z	مستوى الدلالة
المجال الأول	الأمن والسلامة	4	0.619	0.838
المجال الثاني	الراحة	3	1.016	0.253
المجال الثالث	السرعة والوقت	5	0.894	0.400
المجال الرابع	السعر	3	0.567	0.905
المجال الخامس	المعاملة	3	0.796	0.551
المجال السادس	تهيئة المحطات والمواقف	4	1.099	0.179
المجال السابع	سعة المركبة	2	0.895	0.400
المجال الثامن	البيئة	1	2.178	0.000
جميع فقرات محاور الاستبيان		25	0.506	0.960

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

ومن خلال الجدول رقم (04) يمكن ملاحظة أنّ مستوى الدلالة لجميع المحاور وكذا لجميع مجالات الاستبانة أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي الذي يسمح من خلاله باستخدام الاختبارات المعلمية. بعد إجراء كل هذه الاختبارات يكون الباحثان على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

2 توزيع قائمة الاستبيان

لقد بلغت عدد الاستثمارات الموزعة (300) استثمارا كان الفاقد منها (33) استثمارا بسبب عدم الإجابة على غالبية الأسئلة الموجودة في الاستبانة، وبذلك أصبح عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل (267) استثمارا، بنسبة استرداد تقدر بـ: 89 بالمائة.

3 التحليل الوصفي لعينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 267 فرد من مستعملي الترامواي، وفيما يلي وصف للمتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

1.3 المتغيرات الديمغرافية

تشمل المتغيرات الديمغرافية كل من الجنس، الفئة العمرية، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، المهنة، الدخل والإقامة.

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغيرات	الفئة	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	167	62.5
	أنثى	100	37.5
فئة العمر	18 إلى 30 سنة	182	68.2
	30-40 سنة	59	22.1
	40 إلى 60 سنة	25	09.3
	من 60 سنة فأكثر	01	0.4
الحالة العائلية	أعزب	180	67.4
	متزوج	46	17.2
	أب/أم لأطفال	35	13.2
	أخرى	06	2.2
المستوى التعليمي	ابتدائي	06	2.2
	متوسط	24	09
	ثانوي	82	30.7
	جامعي	155	58.1
المهنة	بدون عمل	17	06.37
	طالب	60	22.48
	موظف	131	49.1
	أعمال حرة	44	16.4
	متقاعد	05	1.9
الدخل	أقل من 18.000 دج	119	44.6
	من 18.001 إلى 36.000 دج	103	38.6
	من 36.001 إلى 72.000 دج	37	13.8
	أكثر من 72.001 دج	08	3.0
الإقامة	وسط المدينة	131	49.0
	ضواحي المدينة	96	36.0
	خارج المدينة	40	15.0

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الدراسة.

4 التحليل الإحصائي وتفسير النتائج لبيانات الدراسة

من أجل الوصول لإجابات حول أسئلة الدراسة والتأكد من الفرضيات التي تم وضعها مسبقا أو نفيها تم الاعتماد في

تحليل البيانات المتحصل عليها. وهذا باعتبار أن قائمة الاستبيان شملت أبواب المينة فيما يلي:

1.4 الباب الأول: طبيعة تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري العاصمي

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

يتضمن الباب الأول من هذه الدراسة طبيعة تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري العاصمي، والتي حصرناها في ثلاث مؤشرات، تتمثل في وسائل النقل المستعملة من طرف الأفراد، أوقات التنقل في الوسط الحضري وكذا الغرض من التنقل. وتتجلى نتائج البحث الميداني للباب الأول والمتمثلة في المؤشرات سابقة الذكر فيما يلي:

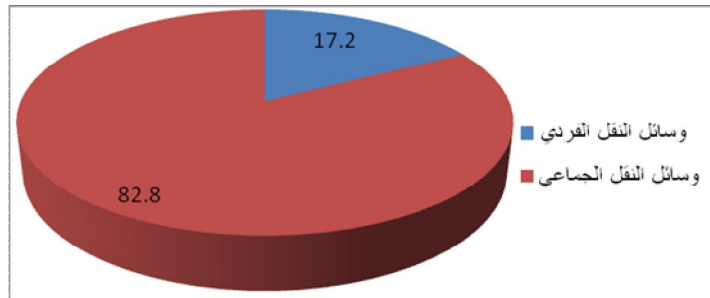
1.1.4 المؤشر الأول: وسائل النقل التي يستعملها الأفراد باستمرار في تنقلاتهم اليومية للإجابة على هذا السؤال تمّ حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة والجدول رقم (06) يوضح ذلك: جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب وسائل النقل التي يستعملونها

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
وسائل النقل المستعملة	وسائل النقل الفردي	46	17.2
	وسائل النقل الجماعي	221	82.8
	المجموع	267	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الدراسة.

يعتمد الأفراد المستجوبين بنسبة كبيرة على وسائل النقل الجماعي حيث تقدر بـ 82.8 بالمائة والبقية تستعمل وسائل النقل الفردية. وتفسر هذه النسبة بسبب توفر النقل الجماعي بمختلف الأنماط بصوره كافية، وكذا شموليته لمختلف المناطق في الوسط الحضري العاصمي، بالإضافة لمحدودية امكانيات المادية لأفراد العينة التي تمنعهم من اقتناء سيارة خاصة. والشكل الموالي يبين ذلك:

شكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب وسائل النقل التي يستعملونها



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الدراسة.

2.1.4 المؤشر الثاني: أوقات تنقلات الأفراد في الوسط الحضري لمدينة الجزائر

جدول رقم (07): أوقات تنقلات أفراد العينة في الوسط الحضري العاصمي

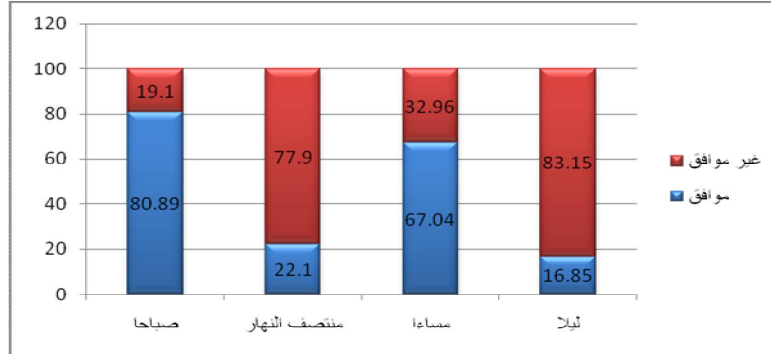
	صباحا		منتصف النهار		مساء		ليلا	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
موافق	216	80.89	59	22.10	179	67.04	45	16.85
غير موافق	51	19.10	208	77.90	88	32.96	222	83.15
المجموع	267	100	267	100	267	100	267	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الدراسة.

يبين الجدول رقم (07) أن معظم تنقلات الأفراد داخل الوسط الحضري العاصمي تتم في الفترات الصباحية والمسائية بنسبة موافقة 80.89 و 67.04 بالمائة على التوالي، ويرجع سبب ذلك أن غالبية التنقلات تكون لأغراض الدراسة والعمل والتي تتم خلال هذه الفترات، أمّا في منتصف النهار وفي الليل فتم التنقلات فيها بنسب ضعيفة تقدر 22.10 و 16.85 بالمائة على التوالي. والشكل رقم (03) يوضح ذلك.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

الشكل رقم (03): أوقات تنقلات أفراد العينة في الوسط الحضري العاصمي



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الدراسة.

3.1.4 المؤشر الثالث: الغرض من التنقل

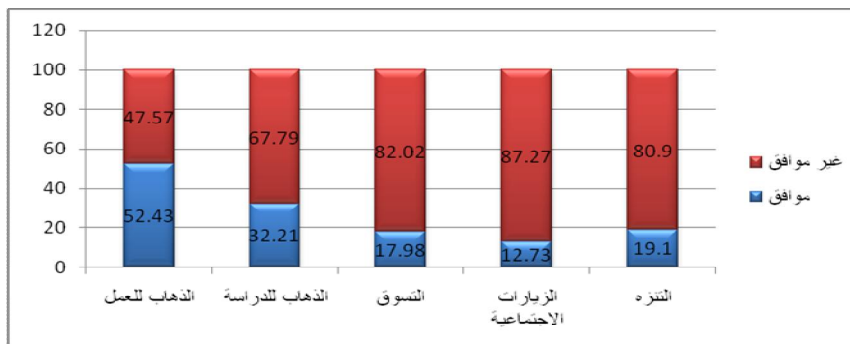
الجدول رقم (08): أغراض تنقل الأفراد في الوسط الحضري

السؤال السادس	الذهاب للعمل		الذهاب للدراسة		التسوق		الزيارات الإجتماعية		التنزه	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
موافق	52.43	140	32.21	86	17.98	48	12.73	34	19.10	51
غير موافق	47.57	127	67.79	181	82.02	219	87.27	233	80.90	216
المجموع	100	267	100	267	100	267	100	267	100	267

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الدراسة.

من خلال الجدول (08) يتضح أن أغلبية الأفراد ينتقلون من أجل العمل بنسبة تقدر ب 52.43 بالمائة تليها من أجل الدراسة بنسبة 32.21 بالمائة، ثم التنزه، التسوق، الزيارات الاجتماعية بالترتيب.

الشكل رقم (04): أغراض تنقل الأفراد في الوسط الحضري



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الدراسة.

2.4 الباب الثاني: الوسائل المفضلة من طرف الأفراد المتنقلين في العاصمة

قبل البدء بعملية تحليل نتائج الباب الثاني من الدراسة يجب وضع الأسس التي يجب أن تُبنى عليها تلك القراءات للنتائج المتحصل عليها، والتي نجد ضمنها عملية تبويب البيانات إلى فئات من خلال التعرف على المدى والذي يساوي ثلاثة(4-4-

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

3=1)، وأمّا فيما يخص عدد الفئات فتمّ تحديدها بخمسة (5) فئات، هذا ما يسمح بحساب طول الفئة والذي يساوي (0.6)، وبالتالي يمكن تحديد المستويات كالتالي:

- المستوى الأول: يقع في المجال [1 - 1.6] ويشير إلى درجة مصداقية ضعيفة جدا (غير مهم تماما).
 - المستوى الثاني: يقع في المجال [1.6 - 2.2] ويشير إلى درجة مصداقية ضعيفة (غير مهم).
 - المستوى الثالث: يقع في المجال [2.2 - 2.8] ويشير إلى درجة مصداقية متوسطة (محايد).
 - المستوى الرابع: يقع في المجال [2.8 - 3.4] ويشير إلى درجة مصداقية جيدة (مهم).
 - المستوى الخامس: يقع في المجال [3.4 - 4] ويشير إلى درجة مصداقية جيدة جدا (مهم جدا).
- الجدول رقم (09): نتائج إجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات المقدمة في وسائل النقل الجماعية.

الرتبة	مستوى التقييم	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية				أنماط النقل الجماعي
					جيدة جدا	جيدة	ضعيفة	ضعيفة جدا	
02	جيدة	24.68	0.677	3.02	21.3	62.2	13.9	2.6	الترامواي
01	جيدة جدا	36.04	0.647	3.43	50.9	41.2	7.5	0.4	المترو
05	متوسطة	6.32	0.842	2.33	6.7	36.7	39.0	17.6	قطار الضواحي
03	متوسطة	13.03	0.831	2.66	14.6	45.7	31.1	8.6	التلفريك
06	ضعيفة	0.15	0.813	2.01	3.0	24.3	43.1	29.6	الحافلة الحضرية التابعة للقطاع العام
07	ضعيفة	-4.83	0.784	1.77	2.2	15.0	40.1	42.7	الحافلة الحضرية التابعة للخواص
04	متوسطة	9.56	0.838	2.49	9.7	42.3	35.2	12.7	سيارة الأجرة
-	متوسطة	21.32	0.40	2.53	-	-	-	-	كل الأنماط

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الدراسة.

من خلال الجدول رقم (09) يُلاحظ أنّ المتوسط العام للتقييم لمختلف أنماط النقل الجماعي المذكورة في الجدول قدر بـ: 2.53 وعليه فهو ينتمي للمجال [2.2 - 2.8] مما يشير أنّ درجة مصداقية متوسطة وبالتالي توفر جودة خدمات متوسطة بشكل عام في أنماط النقل الجماعي.

أمّا إذا تمّ النظر إلى كلّ نمط على حدى فيلاحظ أنّ المترو تحتل المرتبة الأولى بامتيازته بجودة خدمات عالية جدًا، يليه مباشرة الترامواي في المرتبة الثانية بجودة خدمات جيّدة، في حين سجل كل من التلفريك، سيارة الأجرة وقطار الضواحي درجات تقييم متوسطة، والتي تؤكد نتائج قيمة T لكل من المترو، الترام، التلفريك، سيارة الأجرة وقطار الضواحي حيث تقدر قيمها بـ: 36.04، 24.68، 13.03، 9.56، 6.32 على التوالي والتي جميعها أكبر من قيمة T الجدولية المقدرة بـ 1.96.

أمّا فيما يخص الحافلة الحضرية التابعة للقطاع العام والخاص فيمتازان بجودة خدمات ضعيفة إلا أنّ جودة الخدمات المقدمة في الحافلات الحضرية التابعة للقطاع العام تتجه باتجاه إيجابي أكثر عن الحافلات الحضرية التابعة للقطاع الخاص، ويظهر ذلك أيضا من خلال قيمة T المحسوبة التي قدرت بـ: 0.15، -4.18 بالنسبة الحافلة الحضرية التابعة للقطاع العام والحافلة الحضرية التابعة للقطاع الخاص على التوالي وهي أقل من T الجدولية المقدرة بـ: 1.96. وبهذا تحتل الحافلة الحضرية التابعة للقطاع الخاص المرتبة الأخيرة من حيث جودة الخدمات المقدمة فيها من مجموع أنماط النقل المدروسة.

3.4 الباب الثالث: مؤشرات جودة الخدمات في الترامواي لمدينة الجزائر

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

من خلال هذا الباب يتم معرفة درجة رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة لهم في الترامواي. وبالنسبة لمستويات التقييم فهي نفسها المعتمدة في المحور الأول من الاستبانة.

الجدول رقم (10): نتائج إجابات أفراد العينة حول درجة رضاهم عن الخدمات المقدمة في الترامواي.

الترتيب	مستوى التقييم	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية				العبارات
					راض بشدة	راض	غير راض	غير راض إطلاقا	
13	قوية	16.38	0.807	2.81	15.4	59.6	15.7	9.4	01 تشعر بالأمان عند ركوب الترامواي
18	متوسطة	10.97	0.881	2.59	13.1	46.4	27	13.5	02 الأمن في الترامواي وعند مواقف الصعود والتزول
20	متوسطة	9.45	0.910	2.53	12.4	44.9	26.2	16.5	03 سهولة الصعود والتزول من وإلى الترامواي
22	متوسطة	6.13	1.01	2.38	15	31.8	29.2	24	04 الاهتمام بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
-	متوسطة	13.67	0.701	2.57	-	-	-	-	المجال 1: الأمن والسلامة
17	متوسطة	12.04	0.839	2.62	12.4	47.9	28.8	10.9	05 تحس بالراحة وعدم الانزعاج داخل الترامواي
05	قوية	21.58	0.780	3.03	27	53.9	14.2	4.9	06 المناخ داخل الترامواي (النظافة، التهوية، الانارة)
06	قوية	21.42	0.746	2.98	21.7	59.2	14.2	4.9	07 مقاعد مريحة وفضاءات الوقوف ملائمة
-	قوية	22.69	0.630	2.875	-	-	-	-	المجال 2: الراحة
07	قوية	18.40	0.832	2.94	24.3	52.1	16.5	7.1	08 يمتاز الترامواي بدقة مواعيده
04	قوية	23.96	0.754	3.10	29.2	56.9	9	4.9	09 يعمل لساعات طويلة مع مراعاة المواسم
14	قوية	15.29	0.868	2.81	21.7	46.1	24	8.2	10 يمتاز بسرعة مناسبة تسمح بربح الوقت
09	قوية	19.29	0.762	2.90	18	60.3	15.4	6.4	11 مدة الانتظار في المحطات معقولة
03	قوية	22.69	0.801	3.11	33.0	50.6	11.2	5.2	12 يسمح بتفادي الازدحام
-	قوية	28.80	0.552	2.973	-	-	-	-	المجال 3: السرعة والوقت
25	ضعيفة	1.76	0.904	2.10	6.4	27.0	36.7	30.0	13 أسعار التذاكر مناسبة
23	متوسطة	6.78	0.884	2.37	10.1	3.7	39	17.2	14 التخفيضات المقدمة مناسبة
21	متوسطة	8.40	0.889	2.46	11.6	37.8	35.2	15.4	15 تقديم اشتراكات معقولة للتذاكر
-	متوسطة	6.69	0.749	2.307	-	-	-	-	المجال 4: السعر
12	قوية	15.50	0.869	2.82	19.1	55.4	14.2	11.2	16 يتسم العاملين في الترامواي بحسن المعاملة وكفاءة عالية
02	قوية	35.40	0.603	3.31	37.5	56.6	5.2	0.7	17 إعلام المسافرين عن المحطات القادمة
15	متوسطة	12.69	0.978	2.76	24.3	41.6	19.9	14.2	18 سهولة استعمال أجهزة المصادقة على التذاكر
-	قوية	26.06	0.604	2.963	-	-	-	-	المجال 5: المعاملة
11	قوية	16.13	0.850	2.84	21.3	49.1	21.7	7.9	19 نظافة المحطات والمواقف
24	متوسطة	4.59	0.907	2.25	10.1	26.6	41.9	21.3	20 توفر عدد كافي من الكراسي في المحطات
10	قوية	19.83	0.716	2.87	10.1	3.7	39	17.2	21 التمتع الجيد للمحطات
08	قوية	18.95	0.785	2.91	11.6	37.8	35.2	15.4	22 قرب أكشاك بيع التذاكر من المحطات
-	متوسطة	20.61	0.569	2.718	-	-	-	-	المجال 6: هيئة المحطات
19	متوسطة	10.89	0.865	2.58	19.1	55.4	14.2	11.2	23 السعة التحميلية للترامواي كافية
16	متوسطة	13.75	0.828	2.70	37.5	56.6	5.2	0.7	24 توفر عدد كافي من القطارات

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

	المجال 7: السعة	-	-	-	-	2.636	0.727	14.30	متوسطة	-
25	يحافظ الترامواي على البيئة	14.2	19.9	41.6	24.3	3.45	0.555	42.64	قوية جدا	01
	المجال 8: البيئة	-	-	-	-	3.45	0.555	42.64	قوية جدا	-
	جميع فقرات الاستبيان	-	-	-	-	2.76	0.430	29.1	متوسطة	

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الدراسة.

من الجدول رقم (10) يظهر أن المتوسط الحسابي العام للتقييم يساوي 2.76 وبالتالي فهو ينتمي للمجال [2.2 - 2.8] ما يشير إلى وجود رضا متوسط لكنه يتجه باتجاه إيجابي أكثر نحو الرضا، وبالنظر إلى كل مجال على حدى فيلاحظ أن:

المجال الثامن والتمثل في المحافظة على البيئة يحتل المرتبة الأولى بمستوى تقييم قوي جدا، وهو ما يعبر على أن الترامواي يعتبر من الوسائل العذبة التي تساهم بشكل كبير في المحافظة على البيئة من خلال اعتماده على الطاقة الكهربائية في تشغيله.

وجاء المجال الثالث: السرعة والوقت في المرتبة الثانية من حيث درجة الرضا بمستوى تقييم قوي، مما يدل على أفراد العينة لديهم رضا قوي عن هذا المؤشر، ويعزو الباحثان هذه النتيجة لدقة مواعيد الترامواي التزامه بالوقت وكذا بمستوى السرعة التي يمتاز بها.

أما المجال الخامس والتمثل في المعاملة فيحتل المرتبة الثالثة بمستوى تقييم قوي، مما يعبر عن تلقي الأفراد لمعاملة حسنة وطيبة من قبل عمال الترامواي، بالإضافة على تلقيهم للمعلومات الهامة وخاصة الإعلام عن المعلومات القادمة، كما أنهم لا يواجهون صعوبات في استعمالهم لأجهزة المصادقة.

وجاء المجال الثاني والتمثل في الراحة في المرتبة الرابعة ضمن نفس المستوى السابق، مما يؤكد شعور الأفراد بالراحة على متن الترامواي خاصة فيما يخص الفقرة الخامسة والسادسة من حيث النظافة، التهوية والإنارة.

وحلّ المجال السادس: هئية المحطات والمواقف في الرتبة الخامسة بدرجة مصداقية متوسطة لكنّه يتجه باتجاه إيجابي أكثر نحو الرضا، ويظهر ذلك من خلال الفقرتين 21 و 22، لكن سبب عدم الرضا يرجع أساسا لعدم توفر كراسي كافية للجلوس لانتظار الترامواي.

أما المجال السابع المتعلق بدراسة السعة التحميلية فتحصل على المرتبة السادسة بدرجة مصداقية متوسطة، مما يدل على شعور الركاب برضا متوسط من حيث السعة التحميلية للترامواي، وهو راجع أولا للكثافة السكانية العالية المتواجدة في العاصمة وعدم توفر القدر الكافي من قطارات ومعدل التكرار أو التواتر خاصة في أوقات الذروة الصباحية والمسائية.

في حين يحتل المجال الأول: الأمن والسلامة المرتبة السابعة بدرجة مصداقية متوسطة، وهو المشكل الذي يورق ركاب الترامواي خاصة في المحطات وفي مواقف الصعود والتزول.

ويحتل المجال الرابع والتمثل في السعر المرتبة الأخيرة بدرجة مصداقية متوسطة تتجه بناحية السلب لمستوى التقييم غير راض. وسبب ذلك إلى سياسة التسعير الجديد التي دخلت حيز التنفيذ من 25 ماي 2014 والتي من خلالها تم تطبيق سعر موحد على كامل خط الترامواي والمقدر ب 40 دج، وتم إلغاء نظام المناطق الذي كان يقدر ب 20 دج داخل المنطقة الواحدة. وبالتالي السياسة الجديد لم ترق لمستوى رضا أفراد العينة المستجوبة. وعليه فقد وُجد تغيير السياسة السعرية ردود فعل عكسية اتجاه الخدمة وعلى عكس ما كانت تخطط له المؤسسة.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

4.4 الباب الرابع: تقييم جودة الخدمات في ترامواي الجزائر

لتحقيق أهداف الدراسة ومن الاجابة عن الفرضية الموضوعية تم استخدام نظرية الفجوة في قياس جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الترامواي لزبائنها.

الجدول رقم (11): نتائج إجابات أفراد العينة حول مستوى الجودة المتوقعة

مستوى التقييم	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسب المئوية				المتغير
				جيدة جدًا	جيدة	ضعيفة	ضعيفة جدًا	
جيدة	18.012	0.849	2.94	27.0	45.7	21.30	6.0	مستوى الجودة المتوقعة
جيدة	23.808	0.668	2.97	18.0	64.4	14.6	3.0	مستوى الجودة المقدمة فعليًا

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على نتائج الدراسة.

من خلال الجدول السابق يتبين أن الفجوة بين الخدمات المتوقعة من قبل الزبائن والخدمات المدركة فعليًا متقاربة جدًا، حيث كانت درجة المصدقية للخدمات المتوقعة والمدركة جيدة بمتوسط حسابي 2.97 و 2.97 على التوالي.

الخاتمة

سمح الخط الأول الذي هو قيد الاستغلال الرابط بين حي المعدومين وقهوة شرقي بتوفير تغطية جيدة بمساهمته في تحسين الخدمات بعدما كانت تتم في ظروف سيئة وغير إيجابية نتيجة لضعف جودة الخدمات التي تقدمها الحافلات النقل الجماعي في الوسط الحضري وبالأخص التابعة للقطاع الخاص، والتي لاتزال بعيدة عن الاحترافية والجودة والخدمة العمومية، وبالتالي شجعت استخدام السيارة الخاصة في العاصمة مما تسبب في إرهاق المسافرين نتيجة المشاكل التي تسببها هذه الأخيرة والمتمثلة بالدرجة الأولى في الاختناقات المرورية والازدحام وضيق الوقت. ووفقا لما سبق أقيمت هذه الدراسة لمعالجة الاشكالية الآتية:

هل ترقى الخدمات المقدمة في النقل بالترامواي لمدينة الجزائر العاصمة لمستوى تطلعات الزبائن؟

ومن أجل معالجة هذه الاشكالية تم صياغة الفرضية الرئيسية بالإضافة لمجموعة من الفرضيات الفرعية، وفيما يلي اختبار هذه الفرضيات لمعرفة صحتها من خطئها أو قبولها من رفضها.

I. دراسة الفرضيات

- الفرضية الأولى: هذه الفرضية أثبتتها نتائج الدراسة الميدانية باعتبار هذه التنقلات تعتمد على وسائل النقل الفردي ووسائل النقل الجماعي، إضافة إلى أنها تتم في كل الأوقات (الصباح، منتصف النهار، المساء، الليل)، وتكون لأغراض مختلفة سواء للدراسة، العمل، التسوق، الزيارات الاجتماعية وكذا الترفيه.
- الفرضية الثانية: أثبتت نتائج الدراسة أن الخدمات المقدمة في الترامواي هي أفضل من خدمات وسائل النقل الأخرى والمتمثلة أساسا في (قطار الضواحي، التلفزيون، الحافلة الحضرية التابعة للقطاع العام (ETUSA, TRANSUB)، الحافلة الحضرية التابعة للقطاع الخاص، سيارة الأجرة)، ما عدا المترو الذي تفوق بخدماته عن الترامواي، وعليه فسيتم قبول هذه الفرضية.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

- الفرضية الثالثة: لدراسة هذه الفرضية وبالرجوع إلى نتائج البحث الميداني تبين أن المتوسط الحسابي العام للتقييم الخاص بدرجة رضا مستعملي الترامواي عن الخدمات المقدمة لهم قدر بـ: 2.768 ما يشير إلى وجود رضا متوسط لكنه يتجه باتجاه إيجابي أكثر نحو رضا الزبائن. ومنه سيتم قبول الفرضية أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة المدركة من طرف مستعملي الترامواي ودرجة رضاهم.
- الفرضية الرابعة: توصلت نتائج الدراسة أن الجودة المتوقعة للخدمات الترامواي لدى أفراد العينة تكاد تتطابق مع الجودة المدركة بفارق قدره (2.97 - 2.94 = 0.03) لصالح الجودة المدركة، وبالتالي تكاد تنعدم الفجوة بين الخدمات المدركة والمتوقعة، ويرجع سبب ذلك إلى صعوبة تقييم أفراد العينة للخدمات التي سوف يتلقونها بسبب فقدانهم لعنصر الخبرة مع الخدمة باعتبار أن جلّ أفراد العينة لم يستعملوا الترامواي ولم يجربوه من قبل. وبالتالي سيتم رفض هذه الفرضية.
- الفرضية الرئيسية: من خلال تحليل وتفسير وتقييم الفرضيات الفرعية يمكن إثبات الفرضية الرئيسية وهي أن الخدمات المقدمة في النقل بالترامواي لمدينة الجزائر العاصمة تستجيب وترقى لمستوى تطلعات الأفراد المتنقلين به.

II. نتائج الدراسة

أمّا عن نتائج الدراسة فتمثلت فيما يلي:

- تتميز تنقلات الأفراد في الوسط الحضري العاصمي بالمرونة الكافية.
- تدني الخدمات المقدّمة في النقل الجماعي في الأوساط الحضرية لمدينة الجزائر بشكل عام خاصة لدى المتعاملين الخواص.
- السياسة التسعيرية الجديدة المطبقة من طرف مؤسسة (SETRAM) ابتداء من 25 ماي 2014 لم ترق لمستوى تطلعات الزبائن وتنج عنها ردود فعل سلبية اتجاه الخدمة عكس ما كانت تخطط له المؤسسة، ولهذا يجب إعادة النظر فيها.
- سمح ترامواي مدينة الجزائر من تفادي الازدحام لتوفره لمسارات خاصة تمنحه سهولة الحركة دون عوائق.
- تنقل الأفراد في مدينة الجزائر باستعمال الترامواي يتم في ظروف حسنة باعتبار جودة الخدمات المقدّمة فيه تلي متطلبات الأفراد المتنقلين به.

III. الاقتراحات

- اهتمت هذه الدراسة بموضوع يكتسي أهمية اقتصادية واجتماعية كبيرة تتمثل في موضوع النقل، هذا الاهتمام أدى بنا لدراسة موضوع النقل بواسطة الترامواي في الوسط الحضري لمدينة الجزائر دراسة علمية بدأت بتشخيص المشكل وانتهت بمجموعة من الاقتراحات تمثلت فيما يلي:
- مواصلة العمل الجاد للارتقاء بمستوى جودة خدمات الترامواي من كافة أبعاده وتدريب الموظفين لتنمية مهاراتهم للتعامل مع المسافرين وإجراء الدراسات التسويقية المتعلقة بجودة الخدمات وتضمينها للاستراتيجيات التسويقية.
 - وضع نظام تعرفه موحد لمختلف أنماط النقل الحضري وذلك بمعادلة التسعيرة بما يوافق مسافة الرحلات أو فترتها وليس نوع النمط المستخدم للتنقل بهدف تحفيز مبدأ الترابط والاندماج الحركي (Intermodalité) بين مختلف الأنماط.
 - توفير الأمن بالقدر الكافي سواء على متن الترام أو على مستوى المحطات والمواقف من أجل حماية الأفراد والممتلكات.

وجهة نظر الزبائن لجودة الخدمات المقدمة في ترامواي الجزائر العاصمة

- تعميم شبكة الترامواي على كافة العاصمة وخاصة الضاحية الغربية التي تعرف انعداما تاما فيما يخص النقل بالسكك الحديدية (قطار الضواحي، المترو، الترامواي).
 - الرفع من سرعة الترامواي مع مراعاة السلامة والأمن في آن واحد ويجب أن لا تقل عن 50 كلم/سا، بدلا من 30 كلم/سا المطبقة حاليا من أجل تقليص زمن الرحلة وريح الوقت.
 - صيانة عربات الترامواي من وقت لآخر مع الحرص على نظافتها وهيئتها بشكل دوري ومستمر مع توفير الكراسي بالقدر الكافي على مستوى محطات الترامواي لتقديم مستوى عالي من الجودة والراحة.
 - على مؤسسة سيترام (SETRAM) المكلفة بتسيير الترامواي، وضع جهاز المصادقة على التذاكر داخل الترامواي كما هو معمول به في ترامواي وهران وقسنطينة بهدف تسهيل الخدمة للزبائن.
 - الاهتمام أكثر بالدعاية الموجهة من خلال البرامج التليفزيونية والإذاعية ومحاوله إيجاد برامج تحسيسية وتربوية من شأنها توعية الناشئة وتعريفها بالتزاماتهم اتجاه المجتمع والبيئة تحقيقا لأهداف التنمية المستدامة لصالح الأجيال القادمة.
- المراجع

¹Godard et autre, Les transports urbains en Afrique à l'heure de l'ajustement, Édition karthala, France, 1992, p: 111.

²Duthion, Brice, Transport collectif inter urbain de voyageurs, Édition Celse, France, 2000, p: 20.

³ردينة عثمان يوسف، إدارة خدمات النقل الجوي، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009، ص: 105.

⁴قويدر عادل، وثياس محمد، مدى ملاءمة النسيج العمراني لتنظيم شبكة النقل الجماعي الحضري، مذكرة تخرج قدمت لنيل شهادة مفتش رئيسي في النقل البري، المدرسة الوطنية للنقل البري، باتنة، 2001، ص: 11-13.

⁵سليم بوقنة، دراسة نوعية الخدمة لدى مستعملي النقل الحضري الجماعي: دراسة ميدانية لمدينة قسنطينة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005، ص: 120.

⁶وليام وهاي، ترجمة سعد عبد الرحمان القاضي و أنيس عبد الله التير، مقدمة في هندسة النقل، دار النشر العلمي والمطابع، جامعة الملك سعود، الرياض، 1999، ص: 365.

⁷فوزي بودقة، منظومة النقل الحضري والتنمية المستدامة بمدينة الجزائر، ندوة التخطيط العمراني وقضايا الحركة والمرور والنقل في المدن العربية، حماة، سوريا، 11-13 سبتمبر 2005، ص: 15.

⁸عبد الحكيم كبيش، التمدد الحضري والحراك التنقلي في النطاق الحضري لمدينة سطيف، أطروحة قدمت لنيل درجة الدكتوراه العلوم في تهيئة المجال، كلية علوم الأرض، الجغرافيا والتهيئة العمرانية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2011، ص: 206.

⁹www.metroalger-dz.com/ar/activites.php?idAC=11&AME=TRW

¹⁰سعد زغلول بشير، دليلك إلى البرنامج الإحصائي SPSS، الإصدار العاشر، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، الجهاز المركزي للإحصاء، العراق، 2003، ص: 94.