أثر جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على سلوك المستهلكين

دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري غليزان

The Impact of Urban Public Transport Service Quality on Consumer Behavior A Case Study of the Urban and Suburban Transport Company of Relizane

د. قروج يوسف[1]/ جامعة أحمد زبانة غليزان (الجزائر)، youcef.guerroudj@univ-relizane.dz

د. جلام كريمة/ جامعة أحمد زبانة غليزان (الجزائر)، k.djallam@univ-relizane.dz

تاريخ الاستلام: 2026-10-10 تاريخ القبول: 2026-05-20 تاريخ النشر: 2026-05-08

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري على سلوك مستعملي حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان (ETURS)، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيان وزع على عينة مكونة من 200 مفردة من مستعملي خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بمدينة غليزان، وتم تحليل البيانات باستعمال برنامج SPSS (الإصدار 27).

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأغلب مؤشرات جودة الخدمة (الراحة، الوقت، توافر المعلومات، الاهتمام بالزبون) على سلوك المستهلكين، باستثناء مؤشر الأمان. وبهذا تقترح الدراسة زيادة عدد الحافلات لتغطية جميع مناطق المدينة، مع اعتماد الدفع الالكتروني بالبطاقة الذكية، وتعزيز الأمن على مستوى المحطات وداخل الحافلات من خلال أنظمة المراقبة الذكية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، نقل حضري، سلوك المستهلك، مؤسسة (ETURS).

تصنيف JEL: L91؛ M31؛ R41.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of urban transport service quality indicators on the behavior of users of the Urban and Suburban Transport Company of Relizane (ETURS). A descriptive-analytical approach was employed, using a questionnaire distributed to a sample of 200 ETURS users in the city of Relizane. Data were analyzed using SPSS software (version 27).

The findings revealed statistically significant effects of most service quality indicators (namely comfort, time, information availability, and customer care) on consumer behavior, except for the safety indicator, which showed no significant effect. Accordingly, the study recommends increasing the number of buses to ensure full coverage of all urban areas, adopting electronic payment through smart cards and enhancing security at stations and inside buses through smart surveillance systems.

Keywords: Service Quality, Urban Transport, Consumer Behavior, (ETURS), Relizane.

Jel Classification Codes : *L91 ; M31 ; R41.*

[1] المؤلف المرسل: قروج يوسف، الإيميل: youcef.guerroudj@univ-relizane.dz

I-تمهيد:

في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة، أصبحت الخدمات تؤدي دورا محوريا في دعم التنمية الشاملة وتعزيز جودة حياة الأفراد. وقد شهد قطاع الخدمات توسعا كبيرا ليشمل مجالات حيوية كالصحة، التعليم، الاتصالات، والنقل، مما جعله أحد أهم ركائز الاقتصاد الحديث.

وفي هذا السياق، يبرز قطاع النقل كعامل رئيسي في تسهيل حركة الأفراد والبضائع، وتحقيق التكامل بين مناطق النشاط الاقتصادي والاجتماعي. ويُعد النقل الحضري الجماعي من أبرز صور النقل الخدمي، لما له من دور فعّال في تنظيم تنقل الأفراد داخل المدن والتقليل من مشكلات الازدحام، التلوث، واستهلاك الطاقة. ومع تزايد الكثافة السكانية والتحضر، باتت خدمات النقل الجماعي حاجة ملحة وليست خيارًا، خاصة في المدن التي تشهد نموا عمرانيا متسارعا.

ورغم المزايا المتعددة للنقل الجماعي كونه أقل تكلفة وأكثر استدامة، إلا أن مدى إقبال الأفراد عليه لا يتوقف فقط على توفر الخدمة، بل يتأثر أيضا بجودة التجربة التي يقدمها. إذ تُعد اتجاهات المستهلكين نحو هذه الخدمات عاملا حاسما في تحديد مستوى استخدامها، فهي تعبّر عن تقييمهم الشخصي للخدمة، ومدى رضاهم عنها، واستعدادهم لمواصلتها أو التخلي عنها.

ويتأثر سلوك المستهلكين تجاه خدمات النقل الحضري بعدة عوامل متشابكة، منها ما هو اقتصادي كالسعر والدخل، ومنها ما هو اجتماعي ونفسي مثل التصورات الثقافية، الإحساس بالأمان، الراحة، ومدى الالتزام بالمواعيد. ومن هنا، فإن فهم هذه العوامل وتحليل الاتجاهات السائدة بين المستعملين يمكّن القائمين على خدمات النقل من تحسين الأداء وتطوير السياسات بما يتماشى مع تطلعات المستهلكين.

وفي هذا السياق، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على سلوك المستهلكين تجاه خدمات النقل الحضري الجماعي، من خلال دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، التي تُواجه تحديات مرتبطة بتزايد الطلب، وضغوط التوسع العمراني، وضرورة تقديم خدمة ذات جودة ترقى لمستوى تطلعات السكان.

1.I- إشكالية البحث :

يشهد قطاع النقل الحضري في الجزائر تحديات متزايدة تتعلق بتحسين جودة الخدمة وضمان ملاءمتها لاحتياجات المستعملين وتطلعاتهم. وتعدّ مدينة غليزان إحدى المدن التي تعرف نموا سكانيا متزايدا، حيث تشير الإحصائيات أن عدد سكانها بلغ 1,017,792نسمة سنة 2023، مع تمركز 61% منهم في المناطق الحضرية. هذا التركّز السكاني الحضري يفرض ضغوطات متزايدة على منظومة النقل الحضري، ويضع مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري أمام ضرورة تطوير خدماتها وتجويد أدائها لضمان استجابة فعّالة لحاجيات السكان.

غير أنّ الحكم على مدى نجاعة هذه الجهود يتطلب فهما معمقا لسلوك مستعملي الحافلات ومدى تأثرهم بمؤشرات جودة الخدمة المقدّمة. من هذا المنطلق، تتمحور إشكالية هذا البحث حول السؤال الآتي:

انطلاقا مما سبق، تتمحور إشكالية هذا البحث حول التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على سلوك مستعملي حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان؟

للإجابة على الإشكالية الرئيسية، تطرح الدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى جودة خدمات النقل الحضري الجماعي المقدمة من قبل مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بمدينة غليزان من وجهة نظر المستهلكين؟
- ما طبيعة سلوك واتجاهات المستهلكين تجاه استخدام حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان؟
- ما أثر كل من مؤشرات جودة الخدمة (الراحة، الأمان، الالتزام بالمواعيد، توفر المعلومات، الاهتمام بالزبون) على سلوك المستهلكين على سلوك المستهلكين تجاه حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان؟

2.I - فرضيات البحث :

بناء على الإشكالية والأسئلة الفرعية، تصاغ الفرضية الرئيسية الآتية:

- **الفرضية الرئيسية:**
- **H0 (صفرية)** :لا يوجد أثر دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لمؤشرات جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على سلوك مستعملي حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان.
- **H1 (بديلة)** :يوجد أثر دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لمؤشرات جودة خدمات النقل الحضري الجماعي على سلوك مستعملي حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان.

وتنبثق منها مجموعة من الفرضيات الفرعية:

- **H1:** يوجد أثر دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لدرجة الراحة على سلوك المستهلكين في استخدام خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان؛
- **H2:** يوجد أثر دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) للالتزام بالمواعيد على سلوك المستهلكين في استخدام خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان؛
- **H3:** يوجد أثر دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لشعور المستهلك بالأمان على سلوكه في استخدام خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان؛
- **H4:** يوجد أثر دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لتوافر المعلومات حول الخدمة على سلوك المستهلكين في استخدام خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان؛
- **H5:** يوجد أثر دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) للاهتمام بالزبون على سلوك المستهلكين في استخدام خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان.

- **3.I - أهداف البحث :**

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحليل سلوك المستهلكين تجاه خدمات النقل الحضري الجماعي في مدينة غليزان؛
- قياس أثر مؤشرات جودة الخدمة (مثل الراحة، الأمان، الوقت، توافر المعلومات، الاهتمام بالزبون) على قرارات المستهلكين؛
- معرفة العلاقة بين رضا المستهلكين واستمرارهم في استخدام حافلات النقل الحضري الجماعي.
- تقديم مقترحات عملية لتحسين جودة الخدمات المقدمة بناء على نتائج الدراسة.

4.I - أهمية البحث :

تنبع أهمية هذه الدراسة من:

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة خدمات النقل الحضري وسلوك المستهلك في السياق الجزائري، خاصة مع ندرة الدراسات المباشرة التي تتناول هذا الموضوع في مدينة غليزان؛

- تسلط الضوء على سلوك مستعملي النقل الحضري الجماعي في مدينة متوسطة الحجم مثل غليزان.
- تُمكّن مسؤولي مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بمدينة غليزان من فهم احتياجات الزبائن، وكذا تطوير استراتيجيات تسويقية لتحسين جودة خدمات المؤسسة ورضا العملاء وولاتهم.

I.5. – حدود الدراسة:

I.5.1الحدود الزمانية: تتناول الدراسة البيانات والمعطيات الخاصة بالفترة الممتدة ما بين الفاتح من شهر أفريل حتى نهاية شهر ماي من سنة 2025، وهي فترة إجراء البحث الميداني.

I.5.2الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على مستوى مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، باعتبارها الإطار المكاني للنشاط الميداني.

I.5.3الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل سلوك المتنقلين باستخدام حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، من خلال مؤشرات الجودة المتمثلة في: الراحة، الوقت، الأمان، المعلومات، والاهتمام بالزبون.

I-6-منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتضمن مراجعة شاملة للأدبيات الأكاديمية والتقارير الرسمية لتحليل البيانات المتاحة حول مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري. كما سيتم استخدام المنهج الكمي من خلال تصميم استبيان موجه لعينَة من مستخدمي حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بمدينة غليزان، بهدف جمع بيانات ميدانية وتحليلها إحصائيا باستخدام برنامج SPSS الإصدار 27.

I-7- الدراسات السابقة:

شهدت الدراسات المتعلقة بالنقل الحضري اهتماما متزايدا في السنوات الأخيرة، خاصة في ظل السعي نحو تحقيق الاستدامة وتحسين تجربة المستهلكين. وفي هذا السياق، يمكن عرض أهم ما ورد في بعض البحوث السابقة ذات الصلة:

فيما يخص الدراسات الدولية، أجرى(Wang, Zhang, Zhu, & Wang, 2020) دراسة في مدينة تيانجين بالصين حول أثر جودة خدمات السكك الحديدية الحضرية على رضا الركاب ونوايا إعادة الاستخدام. واعتمد الباحثون على نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) لتقييم أبعاد الجودة الوظيفية والفنية، الراحة، النظافة، الموثوقية، وتخطيط الخدمة. وأكدت النتائج أن رضا العملاء يمثل متغيرا وسيطا بين جودة الخدمة ونية إعادة الاستخدام، مما يعزز دور الجودة في رفع معدلات الاستعمال وتنفيذ سياسات النقل المستدام.

كما أجرى الباحث (Del Río, 2022) دراسة مقارنة في كلّ من مدريد ولشبونة بهدف تحليل إدراك مستعملي السيارات الخاصة لجودة خدمات النقل العمومي وتأثيرها على مستوى رضاهم ونواياهم السلوكية. واعتمدت الدراسة على استبيان شامل تضمن 14 بعدا من أبعاد جودة الخدمة، وأربعة مؤشرات للرضا، وأربعة أخرى للنوايا السلوكية، إلى جانب المتغيرات السوسيو-ديموغرافية. واعتمد الباحث على تحليل العوامل التأكيدية (CFA)، ونماذج المعادلات الهيكلية (SEM) لفحص العلاقة بين المتغيرات الثلاثة، إضافة إلى تحليل المجموعات المتعددة للكشف عن الفروق المحتملة. وأظهرت النتائج أن الرضا يؤدي دور الوسيط بين جودة الخدمة والنوايا السلوكية، كما أظهرت الدراسة أن المؤشرات المتمثلة في الالتزام بالمواعيد، وتواتر الرحلات، وتوفير المعلومات، والتكامل بين وسائل النقل، تُعد من أهم محددات جودة الخدمة لدى مستعملي السيارات في كلتا المدينتين. وبيّنت النتائج كذلك وجود فروق طفيفة بين مدريد ولشبونة، حيث ركز المستجيبون في مدريد على

أهمية السرعة، بينما برزت ساعات الخدمة كأولوية لدى مستعملي النقل في لشبونة. في المقابل، ظل تأثير الخصائص السوسيو-ديموغرافية في تفسير هذه الاختلافات محدودا نسبيا.

وفيما يخص الدراسات الجزائرية، تناول فيها الباحث (بوقلعة، 2016)العوامل المؤثرة في الطلب على خدمات النقل الحضري بالجزائر. حيث اعتمد الباحث على منهج مسحي حقلي عبر استبيان وزع على 1009 مفردة. وأظهرت النتائج أن التحول من استعمال السيارات الخاصة إلى النقل الجماعي يتطلب وقتا طويلا مع ضرورة تحسين البنية التحتية والتسعيرة، إضافة إلى أهمية جودة الخدمات المقدمة. كما أبرزت الدراسة أن مقاومة التغيير لدى المتنقلين تشكل عائقاً أمام تعزيز الطلب على النقل الجماعي.

كما أجرى الباحثان(بوقنة و بوباكور، 2009)دراسة كمية حول سلوك المستهلك تجاه خدمات النقل الحضري بمدينة قسنطينة بهدف تشخيص مستوى ونوعية الخدمة واستقصاء اتجاهات المواطنين. أظهرت النتائج نفور المستعملين من الحافلات بسبب ضعف جودة الخدمات مثل غياب الأمن والراحة وعدم انتظام المواعيد وفوضى المحطات، ما يدفعهم إلى استخدام وسائل نقل بديلة. كما بيّنت الدراسة الحاجة إلى تحسين تنظيم وتوزيع أنماط التنقل وإنشاء مؤسسات فعالة لتسيير النقل الجماعي. وانتهت إلى ضرورة إدراج أنماط نقل ذات سعة أكبر وتفعيل المنافسة بين المؤسسات العامة والخاصة لتحسين الخدمة.

بالرغم من تعدد الدراسات الدولية التي ركزت على تحليل العلاقة بين العلاقة بين جودة خدمات النقل الحضري وسلوك المستهلك باستخدام أدوات تحليلية متقدمة مثل نماذج المعادلات الهيكلية في دراسات Wang) (et al., 2020) و(Del Río, 2022)، إلا أن هذه الدراسات ركّزت على سياقات حضرية متطورة ذات بنى تحتية متكاملة وأنظمة نقل معقدة (Metropolitan Areas) .

في المقابل، تفتقر الأدبيات الأكاديمية الجزائرية إلى دراسات كمية معمقة تستخدم هذه المنهجيات المتقدمة، حيث اقتصرت الدراسات المتوفرة (مثل بوقلعة، 2016؛ وبوقنة وبوباكور، 2009) على مدن كبرى أو اعتمدت على منهجيات وصفية أو كمية أولية، دون التعمق في العلاقة السببية بين أبعاد الجودة والسلوك الاستهلاكي.

لذلك، تكمُن الفجوة البحثية لهذه الدراسة في الندرة الشديدة للدراسات الميدانية التي تجمع بين التخصص الجغرافي والتخصص المؤسساتي والعمق المنهجي، ويتجلى ذلك فيما يلي:

- **التخصص الجغرافي** :تناول مدينة متوسطة (Medium-sized Cities) ممثلة في مدينة غليزان، والتي لم تحظَ بالاهتمام البحثي الكافي، رغم اختلاف المحددات السلوكية لركابها.
- **التخصص المؤسساتي** :التركيز على حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري لغليزان (ETURS) كنموذج للمؤسسات الخدمية التي تعمل بموارد محدودة.
- **العمق المنهجي** :تحليل أثر مؤشرات جودة الخدمة على سلوك المستهلكين اعتمادا على منهج كمي وتحليل ميداني معمق، مما يوفر أداة عملية لمتخذي القرار لفهم محددات سلوك المستهلك بعيدا عن تعميمات المدن الكبرى.

II-سلوك المستهلك:

II- 1-تعريف سلوك المستهلك :

يعتبر سلوك المستهلك من بين الأعمدة الرئيسية في الحقل التسويقي، فهو أساس كل فهم وقرار واستراتيجية تسويقية معتمدة من قبل المؤسسات. و يشير هذا المفهوم إلى مجموع القرارات التي يتخذها الأفراد أو الجماعات

والمتعلقة بعملية اقتناء السلع والخدمات والأنشطة والتجارب والأفكار، ثم استهلاكها والتصرف فيها، وذلك في إطار زمني معيّن". (Hoyer, MacInnis, & Pieters, 2023) نفس الفكرة ناقشها وأثراها (عنابي، 2010، صفحة 10)، حيث عرف سلوك المستهلك بأنه مجموعة من التصرفات الإنسانية، والمرتبطة بشراء واستعمال السلع والخدمات، بما في ذلك عملية اتخاذ القرارات التي تسبق وتحدد هذه التصرفات

بالنسبة للباحث طلعت(2014)، فإن هذا السلوك يركز على النمط الذي يتبعه المستهلك في سلوكه للبحث والشراء والاستخدام والتقييم والتخلص من السلع والخدمات والأفكار التي يتوقع منها إشباع حاجته ورغباته. (طلعت، 2014، صفحة 98)

بناء على كل هذه المقاربات يمكننا استخلاص أن سلوك المستهلك هو عبارة عن جملة القرارات، الأفكار والتجارب الإنسانية التي تحكم وتحدد عمليات الشراء والإستهلاك للأفراد وتوجه إختياراتهم داخل الأسواق

II- 2-أهمية دراسة سلوك المستهلك في قطاع الخدمات

أصبح قطاع الخدمات يشكل المكوّن الرئيسي في الناتج المحلي الإجمالي للعديد من الدول، وهو ما جعل دراسة سلوك المستهلك في هذا القطاع ضرورة استراتيجية لتحقيق النمو الاقتصادي والاستدامة (Singh, Arora, & Choudhry, 2023). وتمثل الخصائص الجوهرية للخدمات مثل (عدم الملموسية، وعدم القابلية للفصل بين الإنتاج والاستهلاك، عدم التجانس، والفناء) عوامل تزيد من صعوبة تقييمها مقارنة بالسلع المادية (Wirtz & Lovelock, 2021). وعليه، فإن قرارات المستهلكين بشأن اختيار الخدمات تُعدّ محددا أساسيا لنجاح المؤسسات الخدمية أو فشلها، حيث يرتبط رضا العملاء وولاؤهم بدرجة وثيقة بجودة الخدمة المقدمة (Singh, Arora, & Choudhry, 2023).

ففي قطاع النقل الحضري، لا يقتني المستهلك منتجا ملموسا، بل يشتري تجربة متكاملة تتضمن الراحة، الأمان، الالتزام بالمواعيد، توافر المعلومات، وحسن المعاملة. وبالتالي فإن إدراك المستهلك لهذه الأبعاد وتقييمه لها ينعكس مباشرة على قراره باستخدام الخدمة أو التوجه نحو بدائل أخرى، الأمر الذي يجعل من دراسة سلوك المستهلك مدخلا محوريا لصياغة استراتيجيات تسويقية فعّالة تعزز من كفاءة المؤسسات واستدامة أدائها.

II- 3-العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك:

تنقسم العوامل التي تؤثر في سلوك المستهلك بشكل عام إلى مجموعتين رئيسيتين:

II- 3-1-العوامل الداخلية:

وتشمل الحاجات والدوافع، الإدراك، الشخصية، التعلم والاتجاهات. هذه العوامل تشكل الإطار الداخلي الذي يفسر كيفية استجابة المستهلك للمؤثرات الخارجية (مجدوب، 2017). فمثلا قد يؤثر إدراك المستهلك لمستوى الأمان في حافلات النقل كدافع لاستخدامها أو العزوف عنها.

II- 3-2-العوامل الخارجية:

وتشمل الثقافة، الأسرة، الجماعات المرجعية، الطبقة الاجتماعية، هذه العوامل تشكل البيئة الخارجية والاجتماعية التي يتخذ فيها المستهلك قراراته الشرائية والاستهلاكية(مجدوب، 2017). فعلى سبيل المثال، قد تؤثر توصيات الأصدقاء أو أفراد الأسرة على قرار المستهلك باستخدام خدمة نقل معينة.

III-النقل الحضري:

رغم أن النقل الحضري يتضمن النقل الفردي والجماعي، ويغطي تنقل الأشخاص والبضائع معا، إلا أن تركيزنا سينصب على حركة الأشخاص فقط عبر خدمات النقل الحضري الجماعي.

III-1-تعريف النقل الحضري الجماعي:

بداية يُعرف النقل الحضري بأنه: نشاط خدمي يتيح منفعة متعلقة بالزمان والمكان، يتم إنجازه من قِبل شخص طبيعي أو اعتباري، ويهدف إلى تحقيق حركة فيزيائية للأفراد والبضائع ضمن البيئة الحضرية باستخدام مركبات مخصصة لهذا الغرض ولمسافات مقبولة(بوقنة و بوباكور، 2009).

كما تم تعريفه بأنه منظومة من التقنيات والبنية التحتية والوسائل التي تعمل بشكل متكامل على تنظيم تنقل الأفراد والسلع في البيئة الحضرية، مع تحقيق ظروف مثالية من حيث الوقت والتكلفة ودرجة الراحة(بلخضر، 2011، صفحة 14).

ويضم النقل الحضري كل من النقل الجماعي الذي يعرف حسب الرابطة الأمريكية للنقل العام (APTA) على أنه نقل بواسطة وسيلة (الحافلة، قطار الأنفاق، القطار الحضري...إلخ) تقدم خدمة منتظمة ومستمرة عامة أو خاصة لعامة الجمهور، وكذلك النقل الفردي الذي يتم من خلال السيارة الخاصة أو الدراجة الهوائية ...إلخ.

وفيما يخص النقل الحضري الجماعي فيقصد به خدمة نقل مجدولة داخل المدن، تقوم على مسارات ثابتة بواسطة مركبات مشتركة، وتشمل والترام الكهربائي، والحافلات، إضافة إلى قطارات المترو والسكك الحديدية الحضرية والعبّارات(Zachary, 2023) .

III-2-مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري الجماعي:

أظهرت العديد من الدراسات السابقة حول جودة خدمات النقل الحضري الجماعي اهتماما متزايدا بتحديد أهم المؤشرات التي تؤثر في سلوك المتنقلين واتجاهاتهم نحو استخدام وسائل النقل العام، وفي هذا الإطار، ستركز دراستنا على أبرز هذه العوامل والمتمثلة في:

III-2-1-الراحة: تعتبر الراحة من أهم مؤشرات جودة خدمات النقل العام، إذ تمثل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في رضا الركاب واختيارهم لوسيلة النقل. فوفقا لـ (Shen, Feng, Li, & Hu, 2016)، تعد الراحة مؤشرا حاسما لجودة الخدمة وأحد المحددات الرئيسة للسلوك الاستهلاكي في النقل الحضري. وقد بين (Eboli & Mazzulla, 2007)أن ارتفاع إدراك الركاب لمستوى الراحة يؤدي إلى تعزيز الرضا العام، وتعزيز النية في استخدام الحافلات مجددا.

III-2-2-الأمان:

بعد الأمان من أهم مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري الجماعي، إذ يرتبط مباشرة بثقة الركاب واختيارهم لوسيلة النقل.وأكدت دراسة أجراها (Bakar et al.,2022) أن شعور الراكب بالأمان أثناء الرحلة، سواء من حيث السلامة المرورية أو الأمن الشخصي داخل الحافلة، يمثل عاملاً حاسما في تحديد مستوى رضا المستخدمين عن الخدمة.

III-2-3-الوقت:

يشكل احترام الجداول الزمنية للحافلات أحد الركائز الرئيسة في تقييم جودة الخدمة، إذ يعكس مستوى التنظيم والكفاءة التشغيلية. وقد أشار (Shen, Feng, Li, & Hu, 2016) أنّ مدة الرحلة تؤثر تأثيرا مباشرا على إدراك الركاب لمستوى الراحة مع النقل العمومي.فكلما طالت مدة الرحلة، انخفض الإحساس بالراحة، لاسيّما في حالات الازدحام أو عند اضطرار الركاب إلى الوقوف لفترات طويلة.

III-2-4-تو افر المعلومات:

يعد توافر المعلومات الدقيقة والواضحة حول مواعيد الرحلات ومساراتها من العوامل الجوهرية في تحسين جودة خدمات النقل بالحافلات، إذ يُسهم في تمكين الركاب من التخطيط المسبق لرحلاتهم وتعزيز ثقتهم بالخدمة(Bakar et al.,2022). وأظهرت الدراسات الحديثة أنّ الاعتماد على القنوات الرقمية وتطبيقات الهواتف الذكية التي توفر معلومات آنية حول الجداول الزمنية وحالة الرحلة وأسعار التذاكر يُسهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وتحسين تجربتهم الكلية مع النقل العام، مما يعزز استدامة استخدامه (Rahnama, Cortez, & Monzon, 2024).

III-2-5-الاهتمام بالزبون:

أظهرت الدراسة التي استعرضها (Bakar et al.,2022) أنّ سلوك العاملين في خدمات الحافلات، مثل اللباقة في التعامل وحسن الإصغاء لاحتياجات الركاب، يُعدّ من العوامل الحاسمة في تكوين رضاهم وولائهم للخدمة. وقد بيّنت الأبحاث الميدانية، أنّ جودة التفاعل الإنساني بين السائقين والمستخدمين تُمثّل عنصرا جوهريا في تحسين تجربة النقل العام.

IV-الجانب الميداني

IV-1-تقديم المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان (ETURS)

تُعد المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، والتي تُعرف بالفرنسية (Enterprise de Transport Urbain de Relizane)، واختصارا (ETURS). وهي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. وتخضع المؤسسة في علاقاتها مع الدولة للقواعد الإدارية، بينما تُعتبر تاجرة في تعاملاتها مع الغير. تم تأسيس المؤسسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-167 المؤرخ في 2 مايو 2009، وتعمل تحت وصاية الوزير المكلف بالنقل، مع مقرها الرسمي بمدينة غليزان.

تسير المؤسسة بواسطة مجلس إدارة، ويشرف على تسييرها مدير عام يعاونه مدير عام مساعد، وفقا لما يقتضيه التشريع والتنظيم المعمول بهما. وقد تم تخصيص رأس مال للمؤسسة يتكون من أملاك منقولة وعقارية، بما يضمن لها استقلالا ماليًا مناسبًا لممارسة نشاطها بفعالية.

IV-2-مهام المؤسسة العمومية للنقل الحضري (ETUSR)

تعد المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري غليزان (ETUSR) مسؤولة عن تلبية احتياجات المواطنين في مجال النقل الحضري، مع الحرص على توفير خدمات تتسم بالجودة. وفي إطار التزاماتها بخدمة المرفق العام، تخضع المؤسسة لدفتر شروط محدد من قبل السلطات العمومية، والذي يحدد مسؤولياتها كما يلي:

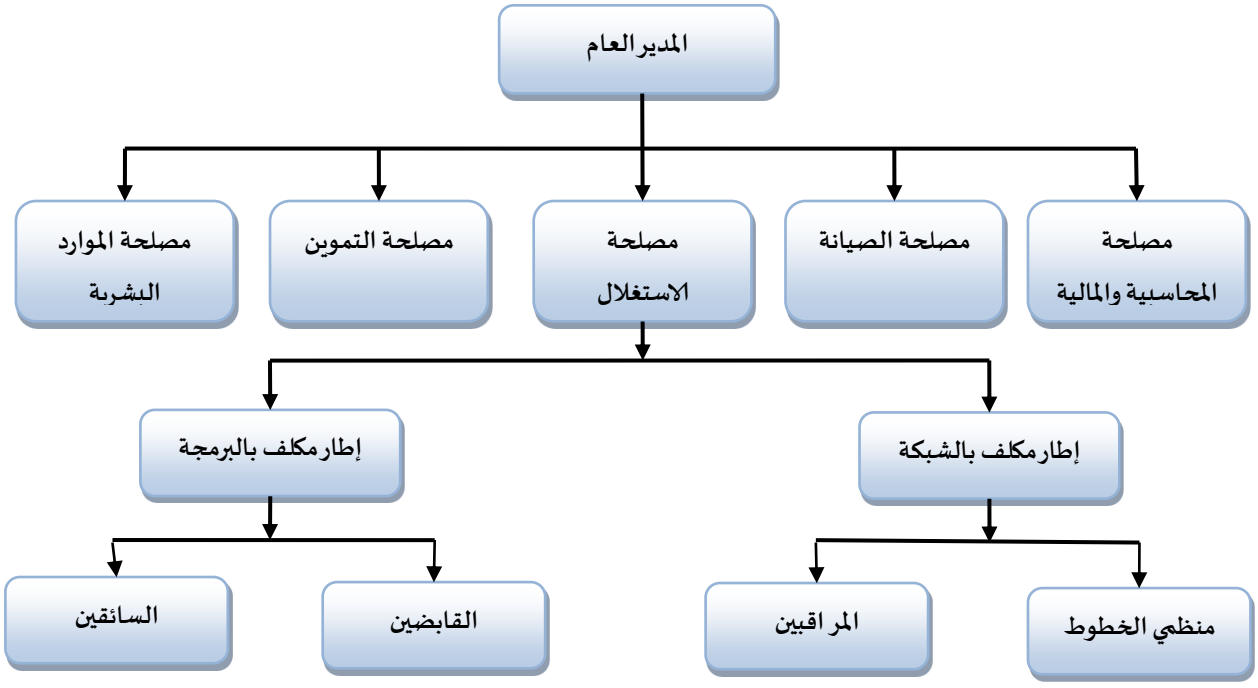
- ضمان تشغيل شبكة النقل العمومي للمسافرين مع تطويرها باستمرار، مع مراعاة معايير الأمن، الانسيابية، الانتظام، والراحة، بما يتماشى مع تنظيم النقل الحضري بمدينة غليزان.
- توفير معلومات دقيقة للمستعملين حول الخدمات المتاحة وشروط استخدامها، بالإضافة إلى توضيح أي خدمات إضافية يمكن تقديمها.
- الالتزام بتشغيل وصيانة وسائل النقل والمنشآت المرتبطة بها، مع إخضاعها لعمليات تفتيش تقنية دورية لضمان مطابقتها لمتطلبات السلامة.

- السعي إلى تجديد وتوسيع وسائل النقل والمنشآت المتوفرة، في حدود الإمكانيات الذاتية والدعم المخصص من قبل السلطات العمومية، بما يضمن استمرارية تطوير وتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين.

IV-3-الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل (1) الهيكل التنظيمي لمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري (ETURS)



المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية، المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري غليزان، 2025.

IV-4-وسائل وخطوط النقل لمؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري غليزان (ETUSR)

بالرغم من الأهمية المتزايدة لخدمات النقل الحضري الجماعي في مدينة غليزان، إلا أن المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لا تتوفر إلا على 20 حافلة فقط موزعة على ستة خطوط رئيسية. ويُعد هذا العدد محدودًا بالنظر إلى التوسع العمراني والكثافة السكانية المتزايدة التي تعرفها المدينة. كما أن أغلب هذه الحافلات لا تُصنّف ضمن فئة الحافلات الحديثة، وهو ما قد يؤثر سلبًا على جودة الخدمة المقدمة ورضا المستعملين، ويبرز الحاجة الملحة إلى تدعيم الأسطول وتحسين بنيته التحتية.

الجدول (01): معلومات تقنية متعلقة بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان

البيان	التفاصيل
التسمية الرسمية	المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان(ETURS)
المقر الاجتماعي	مدينة غليزان
تاريخ الإنشاء	بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92/10 المؤرخ في 14 مارس 2010
بداية النشاط الفعلي	22 جانفي 2012
المساحة الإجمالية	1 هكتار، 83 آر، و60 سنتيآر
المساحة المغطاة	2376 متر مربع

مساحة الجناح الإداري	88 متر مربع
التزويد النظري	30 حافلة
التزويد الفعلي	20 حافلة

المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الاستغلال،المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، 2025.

IV-5-خطوط النقل المستغلة

تدير مؤسسة (ETURS) ستة خطوط نقل حضري، بالإضافة إلى مسارين حضريين رئيسيين. وفيما يلي توضيح لمسارات الخطوط:

- **المسار الأول:** حي برمادية – 600 مسكن – المحطة البرية (النقل الحضري).
- **المسار الثاني:** حي الانتصار – حي كاستور – حي سي طارق (النقل الحضري).

أما الخطوط فهي موضحة في الجدول (2):

الجدول (2): مسارات الخطوط المؤسسة

رقم الخط	المسار
الخط الأول	التفاحة – المحطة الحضرية – سيدي الحاج (نقل شبه حضري)
الخط الثاني	سيدي الحاج – وسط المدينة – المحطة الحضرية (نقل حضري)
الخط الثالث	حي سطال – المحطة البرية (نقل حضري)
الخط الرابع	حي شمريك – المحطة البرية (نقل حضري)
الخط الخامس	حي 600 مسكن – حي D.N.S – المحطة الحضرية (نقل حضري)
الخط السادس	حي سيامطال – حي كاستور – المحطة الحضرية (نقل حضري)

المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الاستغلال، المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، 2025.

الجدول (3): الموارد البشرية لمؤسسة (ETURS)حسب الوظيفة

الوظيفة	السائقين	القابضين	المراقبين	الصيانة	الأمن	النظافة	الإدارة
عدد الموظفين	34	31	5	14	07	2	20

المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية، المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، 2025.

يتضح من الجدول (3) أنّ إجمالي عدد موظفي مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري (ETURS) يبلغ 113 موظفا. وتستحوذ المديرية التشغيلية على الحصة الأكبر من الموارد البشرية، إذ تضم 65 موظفا موزّعين بين 34 سائقا و31 قابضا، وهو ما يعكس الطبيعة الخدمية المباشرة للنشاط الرئيسي للمؤسسة.

الجدول (4):نظام الاشتراك الشهري للتنقل عبر حافلة (ETURS)

الفئة	أقل من 60 سنة	أكثر من 60 سنة	الطلبة	ذوي الاحتياجات الخاصة
التسعيرة	800 دج /شهر	600 دج /شهر	600 دج /شهر	مجاناً

المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الاستغلال، المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري بغليزان، 2025.

يتضح من خلال الجدول (4) أن مؤسسة (ETURS) تعتمد تسعيرة اشتراك شهري تفاضلية تراعي الفئات الاجتماعية المختلفة، حيث تبلغ 800 دج للفئة العامة، في حين تستفيد فئتا الطلبة وكبار السن من تخفيض إلى 600 دج، بينما يُمنح ذوو الاحتياجات الخاصة امتياز النقل المجاني، ما يعكس حرص المؤسسة على البعد الاجتماعي في تقديم خدماتها.

V.منهجية وأدوات الدراسة الميدانية

قبل بناء أداة الدراسة، كان من الضروري المرور بمراحل تمهيدية تساعد على إعداد تصميم بحث ميداني متكامل، يشمل تحديد حدود الدراسة، المنهج المعتمد، وصف مجتمع البحث والعينة وطرق اختيارها، ثم الانتقال إلى إعداد الأداة المناسبة، وتجريبها، وتحديد آلية جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.

V-1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مستعملي خدمات النقل الحضري وشبه الحضري بمدينة غليزان، التابعين للمؤسسة العمومية للنقل الحضري بغليزان، ويشمل ذلك مختلف فئات المستخدمين الذين يعتمدون على هذه الوسائل في تنقلاتهم اليومية، كالطلبة، الموظفين، التلاميذ، كبار السن وغيرهم، مما يعكس تنوع أنماط الاستخدام والانطباعات حول الخدمة.

V-2-عينة الدراسة وطرق اختيارها

تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة لاختيار مفردات الدراسة، لضمان تمثيل واقعي لكافة فئات مستخدمي خدمات النقل الحضري. وقد تم توزيع الاستبيان على 250 مفردة من مستعملي خدمات النقل لمؤسسة (ETUSR)، واستُرجعت 200 استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرجاع قدرت 80 بالمائة.

V-2-أداة الدراسة

تم استخدام استبيان مغلق موجه لمستعملي حافلات مؤسسة (ETUSR)، بهدف قياس سلوكهم واتجاهاتهم نحو جودة الخدمة المقدمة. وضم الاستبيان محاور تتعلق بالراحة، الالتزام بالمواعيد، الأمن، المعلومات، وسلوك مقدمي الخدمة، باستخدام مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس درجة الموافقة.

الجدول (5): الخيارات المستعملة في الاستبيان بناءً على مقياس ليكرت

الخيارات الموجودة في الاستبيان				
موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على الخيارات الموجودة في الاستبيان

V-3-تحكيم وتجريب أداة الدراسة

نظرا لاعتماد هذه الدراسة بشكل أساسي على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية، فقد تم إخضاعه لمرحلتين أساسيتين لضمان صلاحيته وفعاليته، وهما التحكيم والتجريب. في مرحلة التحكيم، تم عرض الاستبيان على عدد من الأساتذة المختصين في مجالي التسويق، حيث تم تقييم وضوح الأسئلة، دقتها، مدى توافقها مع أهداف الدراسة ومحاورها، بالإضافة إلى مدى قدرتها على قياس المتغيرات المعنية. وقد أُدخلت التعديلات المقترحة بناءً على تلك الملاحظات العلمية.

أما في مرحلة التجريب، فقد تم تطبيق الاستبيان على عينة تجريبية مكونة من 30 فرد من مستعملي خدمات النقل لمؤسسة (ETUSR)، بهدف التحقق من وضوح التعليمات والأسئلة وسهولة الإجابة عليها. وأسفرت نتائج التجريب عن ضرورة تبسيط بعض المصطلحات وإعادة ترتيب بعض المحاور بما يسهل على المفردات المستهدفة التفاعل مع الأداة.

V-4-ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات أداة الاستبيان مدى قدرتها على إعطاء نتائج متسقة ومستقرة إذا ما أُعيد تطبيقها على نفس العينة وفي نفس الظروف. بمعنى آخر، يشير الثبات إلى مدى استقرار الأداة وعدم تغير نتائجها بشكل ملحوظ عند استخدامها في أوقات مختلفة مع نفس الأفراد. وللتحقق من درجة الثبات، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، والذي يعد من أكثر الأساليب شيوعًا واستخدامًا لقياس الاتساق الداخلي لأداة القياس. وقد تم حسابه لكل محور من محاور الاستبيان، وجاءت النتائج موضحة في الجدول (6):

الجدول (6): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المتغيرات المستقلة: مؤشرات جودة خدمة النقل	15	0.876
المتغير التابع: سلوك المستهلكين	6	0.791

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss .V27

من خلال الاطلاع على نتائج الجدول (6)، نلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ جاءت مرتفعة لكل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث بلغت على التوالي (0.876) و.(0.791) وتشير هذه القيم إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور.

بما أن القيم المحصّل عليها تفوق الحد الأدنى المقبول في البحوث الاجتماعية وهو (0.70)، فإن ذلك يدل على أن أداة القياس المعتمدة (الاستبيان) تتصف بدرجة جيدة من الثبات، ويمكن الاعتماد على نتائجها في إجراء التحليلات الإحصائية واختبار الفرضيات. وبالتالي، يمكن القول إن الاستبيان يتمتع بمستوى مقبول من الموثوقية، مما يعزز مصداقية البيانات المستخرجة منه في الدراسة الميدانية.

V-5-تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

فيما يلي عرض مفصل للنتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية وتحليلها بما يخدم أهداف البحث.

V-5-1- البيانات الشخصية:

الجدول (7): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

العامل	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
النوع	ذكر	126	63.0%
	أنثى	74	37.0%
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	27	13.5%
	بين 20-30 سنة	144	72.0%
	بين 30-40 سنة	25	12.5%
	أكثر من 40 سنة	4	2.0%
المستوى التعليمي	متوسط أو أقل	2	1.0%
	ثانوي	22	11.0%
	جامعي	158	79.0%
	دراسات عليا	18	9.0%
	لا يوجد دخل	102	51.0%

الدخل الشهري	أقل من 20,000 دج	38	19.0%
	بين 20,000-40,000 دج	44	22.0%
	بين 40,000-60,000 دج	16	8.0%
مقر الإقامة	داخل المدينة	110	55.0%
	ضواحي المدينة	61	30.5%
	خارج المدينة	29	14.5%
امتلاك وسيلة نقل خاصة	نعم	26	06.5%
	لا	174	87.0%

المصدر:من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss .V27

يتبين من خلال الجدول (7) أنّ غالبية أفراد عينة الدراسة من الذكور حيث تقدر نسبتهم 63%. أمّا من حيث الفئة العمرية، فإنّ الفئة الأكثر تمثيلا هي الفئة التي تتراوح أعمارها بين 20 و30 سنة بنسبة 72 %.

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي، يتبين أن أغلب المشاركين حاصلين على شهادة جامعية بنسبة 79% . أمّا بالنسبة إلى مستوى الدخل الشهري، فتشير النتائج إلى أن الفئة ذات الدخل أقل من 20,000 دج تمثل الفئة المنوالية بنسبة 51 %.

ومن حيث مقر الإقامة، فإن أغلبية أفراد العينة يقيمون في المدينة بنسبة 55 % . أما فيما يخص امتلاك وسيلة نقل خاصة، فقد تبين أن الغالبية لا يمتلكون وسيلة نقل خاصة بنسبة 87 %، في حين أن 13% فقط يمتلكونها.

بشكل عام، يمكن القول أن عينة الدراسة يغلب عليها الذكور الشباب الجامعيون ذو الدخل المحدود، أغلبهم يقيمون في المدينة ولا يمتلكون وسيلة نقل خاصة، وهو ما يعكس اعتمادهم الكبير على خدمات النقل الحضري وشبه الحضري، ويُكسب نتائج الدراسة مصداقية أكبر لكونها صادرة عن فئة تُعدّ الأكثر استخداما لهذه الخدمات.

V-5-2-تحليل نتائج المتغيرات المستقلة:

قبل الشروع في تحليل نتائج متغيرات الدراسة، من الضروري تحديد الأسس التي ستُبنى عليها عملية تفسير البيانات المستخرجة. ولتحقيق ذلك، تم أولاً تصنيف البيانات ضمن فئات محددة، حيث حُدد المدى بـ (4) وتم تقسيمه إلى خمس فئات، ما أفضى إلى طول فئة يساوي (0.8).

وبناءً عليه، تم اعتماد المستويات التالية لتفسير النتائج:

الجدول (8): درجات الاستجابة مع حدود المتوسط الدنيا والعليا وفقا لسلم ليكرت الخماسي"

الخيار	غير مو افق إطلاقا	غير مو افق	حيادي	مو افق	مو افق بشدة
درجة الاستجابة	1	2	3	4	5
مجال المتوسط الحسابي	[1-1.8[	[1.8-2.6[	[2.6-3.4[	[3.4-4.2[	[4.2-5]
التقييم	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثين.

ويظهر الجدول (9) نتائج تقييم أفراد العينة لمؤشرات جودة خدمة النقل المؤثرة في سلوك المستهلكين تجاه خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان.

العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المو افقة	الرتبة
أشعر بالراحة أثناء استخدامي لحافلات مؤسسة (ETUSR)	3.25	1.243	متوسط	2
مقاعد الحافلات مريحة وتناسب مدة الرحلة	3.25	1.324	متوسط	3
الحافلة توفر تهوية ونظافة جيدة خلال الرحلات	3.31	1.277	متوسط	1
مؤشر الراحة	**3.27**	**1.04**	**متوسط**	**III**
الحافلات تنطلق وتصل في الوقت المحدد غالبًا	3.03	1.227	متوسط	3
الالتزام بالمواعيد يشجعني على استخدام حافلات (ETUSR)بدلا من وسائل أخرى.	3.18	1.223	متوسط	2
وقت الرحلة مناسب بالنسبة إلي	3.43	1.258	مرتفع	1
مؤشر الوقت	**3.21**	**0.995**	**متوسط**	**VI**
أشعر بالأمان داخل الحافلة أثناء التنقل	3.75	1.247	مرتفع	1
المؤسسة توفر الأمن في المحطات والمواقف بشكل كافٍ.	3.41	1.311	مرتفع	2
الحافلات مجهزة بوسائل أمان كافية (كاميرات مراقبة...)	2.65	1.210	منخفض	3
مؤشر الأمان	**3.27**	**0.95**	**متوسط**	**II**
أجد المعلومات المتعلقة بالمواعيد والمسارات بسهولة.	2.89	1.200	متوسط	3
توجد لوحات أو إشعارات توضح تفاصيل الرحلة داخل الحافلة أو المحطة.	3.00	1.349	متوسط	2
توفر المعلومات يؤثر إيجابيًا على قراري باستخدام النقل الحضري لمؤسسة (ETURS).	3.66	1.251	مرتفع	1
مؤشر المعلومات	**3.18**	**1.04**	**متوسط**	**V**
يعاملني أعوان مؤسسة (ETURS) باحترام ولطف.	3.86	1.217	مرتفع	1
أجد استجابة مناسبة عند تقديم شكوى أو استفسار.	3.28	1.224	متوسطة	3
أسلوب تعامل السائقين والعاملين يعكس صورة إيجابية عن مؤسسة (ETURS) ويشجعني على استخدام خدماتها	3.70	1.284	مرتفع	2
الاهتمام بالزبون	**3.61**	**1.06**	**مرتفع**	**I**

الجدول (9): نتائج تقييم أفراد العينة لمؤشرات جودة خدمة النقل المؤثرة في سلوك المستهلكين تجاه خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss .V27

أظهرت نتائج الجدول (9) تفاوتا في التقييم بين مؤشرات جودة الخدمة التي تقدمها مؤسسة (ETURS):

- **مؤشر الاهتمام بالزبون:** تصدر المؤشرات جميعها بمتوسط 3.61 (درجة "مرتفع")، مما يشير إلى نجاح المؤسسة في جوانب التعامل الإنساني وجودة الخدمة المباشرة، حيث أشاد المستخدمون بحسن معاملة أعوان المؤسسة.
- **مؤشر الأمان:** احتل المرتبة الثانية بمتوسط 3.27، رغم وجود تفاوت داخلي ملحوظ، حيث أظهر المستخدمون رضا عن مستوى الأمن الشخصي داخل الحافلات وعلى مستوى المحطات والمواقف، بينما أبدوا تحفظات حول توفر وسائل الأمن التقنية والمتمثلة أساسا في كاميرات المراقبة.
- **مؤشر الراحة:** بلغ متوسط هذا المؤشر 3.27، مع إشارة المستخدمين إلى قبول متوسط لمستوى النظافة والتهوية وكذا راحة المقاعد ومدة الرحلة.
- **مؤشر الوقت:** حل رابعا بمتوسط 3.21، مع إشارة واضحة إلى وجود مشكلة في انتظام المواعيد، مقابل رضا نسبي عن مدة الرحلة نفسها.
- **مؤشر المعلومات:** احتل المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.18، مع إشارة المستخدمين إلى صعوبة الحصول على معلومات دقيقة حول المواعيد والمسارات، على الرغم إقرار المستخدمين بأهمية المعلومات.

V-5-3-تحليل نتائج المتغير التابع:

يظهر الجدول (10) نتائج تقييم أفراد العينة لسلوك المستهلكين تجاه خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان.

الجدول (10): نتائج تقييم أفراد العينة لسلوك المستهلكين تجاه خدمات (ETURS)

العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة المو افقة	الرتبة
أرى أن خدمات النقل الحضري الجماعي التي تقدمها مؤسسة (ETURS) جيدة ومناسبة لاحتياجاتي.	3.86	1.175	مرتفع	4
أعتقد أن خدمات النقل الجماعي التي تقدمها مؤسسة (ETURS) تمثل خيارًا مناسبًا للتنقل داخل مدينة غليزان	3.98	1.121	مرتفع	3
أستخدم النقل الجماعي بناءً على احتياجاتي الشخصية وتنقلاتي اليومية.	4.31	0.988	مرتفع جدا	1
أنا راض بشكل عام عن خدمات النقل الحضري التي تقدمها مؤسسة (ETURS).	3.68	1.303	مرتفع	6
أجد نفسي مضطرًا لاستعمال حافلات النقل لمؤسسة (ETURS) ولو توفر البديل لن أستعملها من جديد	3.76	1.163	مرتفع	5
سأستمر في استخدام خدمات مؤسسة (ETURS) إذا واصلت تحسين خدماتها وتطويرها.	4.22	0.993	مرتفع جدا	2
المتوسط الحسابي المرجح	**3.965**	**0.790**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss .V27

أظهرت نتائج الجدول (10) أنّ مستخدمي خدمات مؤسسة (ETURS) يميلون إلى التقييم الإيجابي للخدمة بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح 3.965 بدرجة تقييم " مرتفع". الأهم من ذلك أن النتائج كشفت أن الاستخدام الحالي للخدمة يرتبط بدرجة كبيرة بالدافع الاضطراري لاستعمال حافلات النقل التابعة

للمؤسسة (3.76)، مع وجود نية قوية للاستمرار في الاستخدام في حالة تحسين الخدمة (4.22)، مما يدل على وجود فرصة حقيقية لتعزيز الرضا وكذا الولاء عبر تحسين مؤشرات جودة الخدمة ذات الأثر الكبير.

V-6-اختبار فرضيات الدراسة

للوصول إلى نتائج دقيقة، نختبر أولا الفرضية الرئيسية بعدها نختبر الفرضيات الفرعية.

V-6-1اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول (11): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

البيانات	معامل B	معامل معياري Beta	قيمةT	مستوى الدلالة Sig	معامل تحديد R2	معامل ارتباط R	قيمة F	مستوى دلالة	VIF
الثابت	2.043		9.840	0.001					
معامل المتغير المستقل	0.581	0.559	9.498	0.001	0.313	0.559	90.207	0.001	1.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss .V27

الجدول (12): تحليل تباين الانحدار(ANOVA)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الانحدار	38.874	1	38.874	90.207	0.001
البواقي	85.326	198	0.431		
المجموع	124.199	199			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss .V27

يتضح من خلال الجدول (11) أن قيمة (t)المحسوبة بلغت 9.498 بمستوى معنوية 0.001 وهي قيمة مرتفعة تؤكد وجود أثر معنوي. كما تشير قيمة معامل الارتباط (R = 0.559) إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة القوة بين جودة خدمة النقل لحافلات مؤسسة (ETURS) وسلوك المستهلكين، وبلغ معامل التحديد (R^2 = 0.313)، مما يعني أن نحو 31.3% من التغير في سلوك واتجاهات المستهلكين يُعزى إلى مؤشرات جودة الخدمة المدروسة. كما أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) في الجدول (12) أن قيمة F بلغت (90.207) عند مستوى معنوية (Sig = 0.001)، مما يدل على معنوية النموذج ككل. بناءً عليه، ومع تحقق شرط الدلالة الإحصائية، نقوم برفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لمؤشرات جودة خدمات النقل على سلوك المستهلكين في مؤسسة (ETURS).

V-6-2اختبار الفرضيات الفرعية:

الجدول (13): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير التابع: سلوك المستهلكين تجاه خدمات مؤسسة (ETURS)									
البيانات	المعامل B	معامل معياريBeta	قيمةT	مستوى الدلالة Sig	معامل تحديد R2	معامل ارتباط R	قيمة F	مستوى الدلالة	VIF
الثابت	2.020		9.913	0.001	0.356	0.597	21.47	0.001	

الراحة	0.151	0.198	2.909	0.004					1.403
الوقت	0.206	0.259	3.784	0.001					1.415
الأمان	-0.106	-0.127	-1.583	0.115					1.929
المعلومات	0.129	0.170	2.349	0.020					1.587
الاهتمام بالزبون	0.201	0.270	3.601	0.001					1.689

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss .V27

أظهر التحليل التفصيلي للفرضيات الفرعية نتائج متفاوتة، فمن خلال الجدول (13) تم الموافقة وقبول كل من الفرعية الأولى، الثانية، الرابعة والخامسة، أي أن هناك أثرا إيجابيا ذو دلالة إحصائية لكل من الراحة، الوقت، المعلومات، والاهتمام بالزبون على سلوك المستهلكين تجاه خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بمدينة غليزان (ETURS)، حيث كانت قيم (t)المحسوبة لهذه الأبعاد على التوالي **2.**909، 3.784، 2.349، و3.601، وهي جميعها أكبر من القيمة الجدولية (1.96)عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

في المقابل، تم رفض الفرضية الثالثة المتعلقة بمؤشر الأمان، إذ بلغت قيمة (t = -1.583) وهي أقل من القيمة الجدولية (1.96) كما أنّ مستوى الدلالة (Sig = 0.115) وهي أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود تأثير معنوي لهذا البعد على سلوك المستهلكين.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن أبعاد الراحة، الوقت، المعلومات، والاهتمام بالزبون هي العوامل الأكثر تأثيرًا في تشكيل سلوك المستهلكين نحو خدمات النقل الحضري، بينما لا يشكّل الأمان عاملاً حاسمًا في ذلك.

V-7-مناقشة النتائج

تكشف نتائج التحليل الإحصائي عن مجموعة من المؤشرات ذات الأهمية لفهم اتجاهات وسلوك مستعملي خدمات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بغليزان (ETURS) . فقد أظهرت نتائج الدراسة أنّ مستوى جودة خدمات النقل الحضري جاء ضمن حدود متوسطة إلى مقبولة، حيث عبّر المستعملون عن رضا نسبي تجاه بعض الجوانب، خصوصا ما يتعلق بالراحة وحسن معاملة الأعوان. بينما أبدوا ملاحظات حول ضعف الالتزام بالمواعيد ونقص المعلومات حول مسارات الرحلات وتوقيتها، وهو ما يعكس الحاجة إلى تحسين الجوانب التنظيمية والإعلامية للخدمة إلى جانب الجوانب الإنسانية المرتبطة بالتعامل والتفاعل مع الزبائن.

أما فيما يتعلق بخصائص سلوك المستهلكين، فقد بينت النتائج أن غالبية المستعملين ينتمون إلى فئة الشباب من ذوي الدخل المحدود، الذين يعتمدون على النقل الجماعي باعتباره وسيلة أساسية للتنقل اليومي. ورغم محدودية رضاهم عن بعض عناصر الخدمة، فقد عبّروا عن استعداد إيجابي للاستمرار في استعمالها في حال تحسّنت جودتها، مما يدل على اتجاهات إيجابية مشروطة ترتبط بتحسين الأداء.

أما بخصوص العلاقة بين جودة الخدمة وسلوك المستهلكين، فقد أثبت التحليل الإحصائي وجود أثر دال لكل من الاهتمام بالزبون، الوقت، توافر المعلومات، و الراحة على سلوك المستعملين، بدرجات متفاوتة. ويُمثل الاهتمام بالزبون العامل الأكثر تأثيراً، يليه الالتزام بالمواعيد وتوفير المعلومات باعتبارهما عنصرين تنظيميين أساسيين، ثم الراحة كعامل مكمل يعزز التجربة الإجمالية للمستخدم.

في المقابل، أظهرت نتائج الدراسة أن مؤشر الأمان لم يكن ذا دلالة إحصائية في التأثير على سلوك المستهلكين، ويعزو الباحثان ذلك إلى محدودية الموارد الأمنية في المؤسسة، حيث يقتصر عدد أعوان الأمن على 7 موظفين فقط، كما تفتقر الحافلات والمحطات إلى كاميرات مراقبة. هذا النقص الحاصل يقلل من قدرة المؤسسة

على ضمان تنفيذ إجراءات الأمان بفعالية.. لذلك، يُعدّ تعزيز إجراءات السلامة والأمان عبر زيادة عدد أعوان الأمن، وتركيب كاميرات مراقبة، وتفعيل نظم متابعة ذكية أمرا ضروريا لتعزيز ثقة المستعملين واستدامة استخدام خدمات النقل الجماعي وتحسين تجربة السفر بشكل عام.

وتتوافق هذه النتائج بشكل كبير مع توصلت إليه الدراسات السابقة في مجال تسويق خدمات النقل، التي أكدت أن رضا المستهلكين عن خدمات النقل الحضري يعتمد بالدرجة الأولى على عناصر الراحة، الدقة في المواعيد، توافر المعلومات، والتفاعل من قبل الموظفين، بينما يختلف تقييم عنصر الأمان من بيئة لأخرى حسب السياق المحلي.

VI-خاتمة:

تُعدّ جودة خدمات النقل الحضري عاملًا أساسيًا في تحسين تجربة المستعملين وضمان استمرارية الطلب على هذه الخدمات، لاسيما في ظل التوسع الحضري المتزايد والحاجة إلى نقل فعّال ومنظّم. وانطلاقا من هذه الأهمية، جاءت هذه الدراسة لتحليل أثر مؤشرات جودة خدمات النقل الحضري على سلوك مستعملي حافلات مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري بمدينة غليزان.

وقد أسفر تحليل البيانات الإحصائية ومعالجة الفرضيات عن مجموعة من النتائج المهمة التي تعكس طبيعة العلاقة بين مؤشرات جودة الخدمة وسلوك مستعملي النقل الحضري بمدينة غليزان، ويمكن تلخيص أبرزها فيما يلي:

- أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي دال إحصائيا لمؤشرات جودة الخدمة، لاسيما **الاهتمام بالزبون، الوقت، تو افر المعلومات، الراحة**، ما يؤكد الدور الحيوي لهذه الأبعاد في تشكيل سلوك المستهلكين.
- تبيّن أن أغلب مستعملي النقل الحضري من فئة الشباب محدودي الدخل، ما يجعلهم أكثر اعتمادا على النقل الجماعي مقارنة بغيرهم.
- أظهرت البيانات أن حضيرة المؤسسة—**المكوّنة من 20حافلة فقط**—لا يتناسب إطلاقا مع حجم الطلب في مدينة غليزان يتجاوز عدد سكانها مليون نسمة، ما ساهم في انتشار النقل الفردي وتفضيل العديد من الأفراد لوسائل بديلة كالسيارات الخاصة وسيارات الأجرة وحتى النقل الغير رسمي.
- يستخدم أغلب المستهلكين خدمات النقل الحضري بدافع الحاجة الضرورية وليس بصفة اختيارية، مع وجود استعداد واضح للاستمرار في الاستخدام في حال ارتفعت جودة الخدمة، وهو مؤشر مهم يُبرز **قابلية تحسين الولاء عبر تحسين الأداء**.
- لم يُظهر مؤشر الأمان أثرا معنويا في سلوك المستعملين، بسبب محدودية عدد أعوان الأمن والمقدر عددهم ب 7 موظفين فقط، وكذا غياب كاميرات المراقبة داخل الحافلات وعلى مستوى المحطات والمواقف.
- يميل المستهلكون إلى تقييم الخدمة بناءً على أبعادها التنظيمية والتفاعلية أكثر من الأبعاد التقنية، مما يعكس أهمية التجربة الإنسانية في خدمات النقل الحضري.
- تؤكد النتائج في مجملها أن تحسين جودة الخدمة يُعدّ مدخلا أساسيا لرفع مستوى رضا المستعملين وتعزيز ولائهم لخدمات النقل الحضري.

وبناءً على النتائج المتوصل إليها، تقترح الدراسة مجموعة من الإجراءات العملية الرامية إلى تطوير الخدمة وتحسين تجربة مستعملي النقل الحضري. نذكر منها:

- زيادة عدد الحافلات لتغطية مختلف مناطق مدينة غليزان وتحسين انتظام الرحلات.
- تجديد حضيرة المؤسسة من خلال استبدال الحافلات المتقادمة بأخرى حديثة مجهزة بأنظمة متطورة للراحة والسلامة، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات.
- تعميم نظام الدفع الإلكتروني بالبطاقة الذكية لتسهيل عملية النقل وضمان شفافية أكبر في المعاملات.
- تعزيز الأمن والسلامة داخل الحافلات والمحطات من خلال تركيب كاميرات مراقبة وأنظمة تتبع ذكية. بالإضافة إلى توظيف المزيد من أعوان الأمن لضمان مراقبة فعّالة وحماية أفضل للمستعملين.
- تحسين قنوات التواصل مع المستعملين عبر لوحات رقمية وتطبيقات ذكية تُوفر معلومات دقيقة حول الأسعار، المواعيد، مدة الرحلة، والمسارات.
- الاستثمار في تدريب السائقين والأعوان على مهارات التواصل (soft skills) مع مستعملي حافلات المؤسسة، باعتبارها أقل تكلفة وأكثر فاعلية مقارنة باستثمارات مادية أخرى.

VII- الإحـــالات والمراجـــع :

- Bakar, M. F. A., Norhisham, S., Katman, H. Y., Fai, C. M., Azlan, N. N. I. M., & Samsudin, N. S. S. (2022). Service Quality of Bus Performance in Asia : A Systematic Literature Review and Conceptual Framework. *Sustainability*, *14*(13), 7998. https://doi.org/10.3390/su14137998
- De Oña, J. (2022). Service quality, satisfaction and behavioral intentions towards public transport from the point of view of private vehicle users. *Transportation*, *49*(1), 237‑269. https://doi.org/10.1007/s11116-021-10175-7
- Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit. *Journal of Public Transportation*, *10*(3), 21-34. https://doi.org/10.5038/2375-0901.10.3.2
- Hoyer, W., MacInnis, D., & Pieters, R. (2023). *Consumer Behavior* (8th ed.). boston, usa: Cengage Learning. ISBN: 9780357721384
- Rahnama, S., Cortez, A., & Monzon, A. (2024). Navigating passenger satisfaction: A structural equation modeling–artificial neural network approach to intercity bus services. *Sustainability, 16* (11), 4363. https://doi.org/10.3390/su16114363
- Shen, X., Feng, S., Li, Z., & Hu, B. (2016). Analysis of bus passenger comfort perception based on passenger load factor and in-vehicle time. *SpringerPlus, 5*, 62. https://doi.org/10.1186/s40064-016-1694-7
- Singh, P., Arora, L., & Choudhry, A. (2023). Consumer behavior in the service industry: An integrative literature review and research agenda. *Sustainability, 15* (1), 250. https://doi.org/10.3390/su15010250

- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China. *SAGE Open, 10* (1), 1-10. https://doi.org/10.1177/2158244019898803
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (Vol. 9th Edition). Singapore: World Scientific Publishing. ISBN: 978-194-4659-00-4
- Zachary, S. (2023). *Urban Mass Transit in the United States*. Consulté le October 1, 2025, sur Economic History Association (EH.net): https://eh.net/encyclopedia/urban-mass-transit-in-the-united-states
- أسعد عبد الحميد طلعت. (2014). *التسويق الفعال*. السعودية: مكتبة جرير.
- بن عيسى عنابي. (2010). *سلوك المستهلك: عوامل التأثير النفسية*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- سليم بوقنة، و فارس بوباكور. (2009). *استعمال الأساليب الكمية في دراسة سلوك المستهلك نحو خدمات النقل الحضري (دراسة حالة النقل الحضري لمدينة قسنطينة)*. سكيكدة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة.
- شاكر بلخضر. (2011). *مشروع القطار الحضري (Tramway)بمدينة باتنة: دراسة استشرافية*. باتنة، مذكرة قدمت ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر.
- محمد بوقلعة. (2016). دراسة تحليلية للعوامل المؤثرة في الطلب على خدمات النقل الحضري -الجزائر العاصمة نموذجا-. *مجلة الاقتصاد الصناعي*، 473-487.
- نوال مجدوب. (2017). أهمية دراسة سلوك المستهلك لإعداد استراتيجيات تسويقية نزيهة وناجحة. *مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية*، 320-332.